

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.04 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений

Форма обучения: *очная*

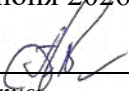
Находка 2026

Рабочая программа учебной дисциплины *ОГСЭ.04 Психология общения* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений*, утвержденного приказом Минобрнауки России от *09.12.2016 г., №1554*, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель первой категории филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

Протокол № 10 от «29» июня 2026 г.

Председатель ЦМК  В. В. Плахотина
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	3
2. Структура и содержание учебной дисциплины	3
3. Условия реализации программы дисциплины	11
4. Контроль результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.04 Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01	• Распознавать задачу профессиональной деятельности (в т.ч. конфликтную или стрессовую) как объект анализа. • Определять приоритеты решения профессиональных задач в зависимости от внешних условий (срочность анализа, присутствие заказчика, внешний контроль). • Выбирать оптимальные коммуникативные стратегии для достижения цели в различных производственных ситуациях (приемка проб, сдача результатов, разногласия в показателях). • Оценивать эффективность выбранного способа общения и при необходимости корректировать его.	• Понятие профессиональной задачи и контекста ее решения (социальный, этический, производственный). • Алгоритмы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия. • Критерии оценки эффективности коммуникативных действий (обратная связь, достижение договоренности). • Основы тайм-менеджмента при организации групповой работы в лаборатории.

ОК 02	• Использовать профессиональные базы данных и электронные библиотеки для поиска психолого-педагогической информации по теме общения. • Анализировать вербальные и невербальные сигналы собеседника с использованием методик наблюдения. • Интерпретировать результаты социометрических и психологических тестов (в т.ч. компьютерных) для оценки климата в коллективе. • Оформлять результаты анализа коммуникативных ситуаций в виде таблиц, схем и электронных презентаций (для отчетов и совещаний).	• Современные информационные ресурсы для поиска нормативной и справочной информации по психологии. • Методы сбора и первичной обработки информации о личности и группе. • Правила построения информационных сообщений в профессиональной среде (лаконичность, точность, объективность). • Требования к оформлению документации по результатам психологического наблюдения (в контексте производства).
ОК 04	• Определять свою роль в команде (смене, бригаде) и эффективно выполнять ее с учетом психологической совместимости. • Организовывать совместную работу при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод). • Конструктивно разрешать межличностные и производственные разногласия в	• Законы групповой динамики, стадии развития коллектива. • Типы конфликтных личностей и стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание). • Принципы обратной связи в команде («Я-высказывания», конструктивная критика). • Социально-психологические факторы эффективности командной работы (сплоченность, ценностно-ориентационное единство).

	коллективе. • Оказывать психологическую поддержку коллегам и запрашивать помощь при необходимости. • Соблюдать субординацию и этику деловых отношений с руководством и подчиненными (при наставничестве).	
ОК 05	• Составлять профессиональные тексты (служебные записки, акты, протоколы обсуждений) грамотным литературным языком. • Использовать профессиональную терминологию (химическую и технологическую) в устной речи, адаптируя ее для разных адресатов (руководитель, коллега, стажер). • Вести деловую беседу, переговоры и телефонные переговоры с соблюдением норм русского речевого этикета. • Учитывать культурные особенности и возрастные характеристики собеседников при выборе формулировок и тона общения.	• Функциональные стили речи (официально-деловой, научный, публицистический) и их применение в профессии. • Особенности устной и письменной деловой коммуникации (доклады, инструктажи, отчеты). • Нормы современного русского литературного языка (орфоэпические, грамматические, синтаксические). • Правила бесконфликтного общения в поликультурной среде (влияние региональных и социальных стереотипов).

ОК 06	• Демонстрировать уважение к личности и достоинству каждого члена коллектива независимо от национальности, вероисповедания и должности. • Применять этические нормы при распределении материальных ресурсов, премий и нагрузок (исключая кумовство и предвзятость). • Выявлять ситуации, потенциально содержащие коррупционные риски (фальсификация результатов анализов, завышение показателей, подкуп), и противодействовать им в рамках закона. • Аргументировать профессиональные решения с позиции социальной ответственности (безопасность продукции, экология, здоровье людей). • Проявлять толерантность и такт в межкультурной коммуникации внутри трудового коллектива.	• Основы законодательства РФ о противодействии коррупции и ответственности за должностные проступки. • Традиционные ценности российского общества (справедливость, честность, коллективизм) как основа профессионального поведения. • Принципы деловой этики в химической отрасли и контролирующих органах. • Способы предотвращения конфликтов на национальной и религиозной почве в трудовом коллективе. • Нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика (неподкупность, объективность, точность данных).
-------	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	40

в том числе:	
теоретическое обучение	20
практические занятия	20
самостоятельная работа	-
лабораторные работы не предусмотрены	-
промежуточная аттестация дифференцированный зачет	8

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	Содержание учебного материала			
	1.	Человек как развивающаяся сверхсистема. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности. Влияние общения на личностное развитие человека. Функции общения. Общение как средство удовлетворения потребностей. Потребность в общении. Цели общения. Виды общения. Критерии удовлетворенности общением. Понятие личной эффективности. Понятие коммуникативной компетентности. Критерии и компоненты коммуникативных умений. Способы развития коммуникативной компетентности. Общение в системе общественных и межличностных отношений. Виды межличностных отношений.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	2.	Анатомия общения Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация общения. Внешние факторы и эффективность общения. Каналы передачи информации. Обратная связь. Модель процесса общения. Коммуникативные барьеры. Гендерные и возрастные особенности общения. Особенности межкультурной коммуникации.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Содержание учебного материала			

Тема 2 Установление контакта		Техники и приемы установления контакта, этапы развития отношений. Доверие как основа эффективной коммуникации.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №1 «Эффективное поведение в ситуации знакомства»			
		Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения при знакомстве. Получить опыт применения техник и приемов установления и поддержания контакта. Получить опыт применения техник и приемов установления контакта с аудиторией при публичном выступлении.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №2 «Приемы и техники установления доверительных отношений»			
		Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры поведения, разрушающего доверие. Получить опыт применения техник и приемов ведения беседы, слушания, достижения взаимопонимания.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 3 Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала			
		Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Виды и механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Понятие самопрезентации. Направленное формирование первого впечатления. Основные стратегии самопрезентации. Особенности восприятия в условиях публичного выступления.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06

Тема 4 Эмоции и чувства в общении.	Содержание учебного материала		
	Эмоциональная сфера личности, понятие базовых эмоций, понятие эмпатии. Эмоции как ресурс. Понятие стресса, причины стресса, понятие стрессоустойчивости. Понятие саморегуляции, техники и приемы саморегуляции.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №3 «Эмоции и саморегуляция»		
	1. Получить опыт по распознаванию эмоций у себя и других по вербальным и невербальным сигналам.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 5 Коммуникативная сторона общения	2. Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры неэффективного поведения в стрессовой ситуации. Определить уровень стресса посредством самодиагностики (под руководством преподавателя). Получить опыт применения техник и приемов саморегуляции (успокоение, восстановление, активизация). Составить персональные рекомендации по повышению стрессоустойчивости.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Содержание учебного материала		
	1. Условия эффективного обмена информацией. Средства общения. Вербальная коммуникация. Речь и интеллект. Особенности устной и письменной коммуникации. Культура речи и речевой этикет. Коммуникация в сети Интернет. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Публичное выступление и его структура. Требования к поведению говорящего. Информационная (информативная) речь и её особенности. Техника речи. Языковые средства улучшения речи.	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06

	2.	Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Пространственные особенности организации коммуникации. Расстояние, температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации коммуникативного пространства. Пространственная и временная организация публичного выступления.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
	Практическое занятие №4 «Тренинг ораторского мастерства»			
	1.	Получить опыт выполнения упражнений на совершенствование речевых способностей. Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения говорить убедительно. Получить опыт выполнения упражнений на развитие речевой креативности.	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Тема 6 Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала			
		Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Формальное и неформальное общение. Основные виды ситуаций взаимодействия. Особенности группового взаимодействия. Социальные роли и социальные статусы. Условия эффективного взаимодействия в рабочих (профессиональных) группах. Основные понятия психологии конфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Переговоры в конфликтной ситуации. Характеристика психологического	4	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06

	влияния как воздействия. Признаки манипуляции. Ассертивность в общении.		
Практическое занятие №5 «Приемы и техники организации совместной деятельности»			
1.	Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры эффективной и неэффективной коммуникации в условиях совместной деятельности. Получить опыт деятельности в условиях моделируемой коммуникативной ситуации (планирование и достижение цели). Получить опыт выполнения упражнений на развитие умения делегировать задачи.	3	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Практическое занятие №6 «Личные границы и асертивное поведение. Техники противостояния психологическому влиянию»			
1.	Получить опыт выполнения упражнений на определение личных границ и личных границ партнера по общению. Получить практический опыт по распознаванию манипуляций в общении. Получить опыт выполнения упражнений, направленных на развитие навыков асертивного (уверенного) поведения.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06
Практическое занятие №7 «Конструктивное поведение в конфликтной ситуации»			
1.	Проанализировать коммуникативные ситуации – примеры конфликтных ситуаций. Получить опыт выполнения упражнений на развитие навыков конструктивного поведения в конфликтной ситуации.	2	
Всего:		40	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение.

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет социально-экономических дисциплин

Основное оборудование: количество посадочных мест – 7 шт., доска меловая – 1 шт., стол для преподавателя – 1 шт., стул для преподавателя – 1 шт.; раздаточный материал, учебно - методические пособия, презентационные и видеоматериалы, демонстрационные пособия, слайд-проектор, компьютер; проекционный экран, звуковые колонки.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основные печатные и электронные издания

- 1 Аграшенков, А. Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты / А. Аграшенков. – М.: Вече, АСТ, 2015 г. – 480 с.
- 2 Барлас, Т. В. Популярная психология: От конфликтов к обретению «Я» / Т. В. Барлас. – М.: Изд-й центр «Академия», 2015 г. – 160 с.
- 3 Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения / В. В. Бойко. – СПб.: «Сударыня», 2015 г. – 88 с.
- 4 Борисов, А. Ю. Роскошь человеческого общения / А. Ю. Борисов. – М.: RISK. 2015 г. – 184 с.
- 5 Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – М: ИНФРА-М, 2017. – 224 с.
- 6 Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 27.05.2021).
- 7 Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 27.05.2021).

8 Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640> (дата обращения: 27.05.2021).

9 Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 27.05.2021).

Дополнительные источники:

1 Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471015> (дата обращения: 27.05.2021).

2 Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475823> (дата обращения: 27.05.2021).

3 Душкина, М. Р. Психология влияния в социальных коммуникациях: психологическое воздействие — методы и технологии: монография / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 213 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-12739-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476821> (дата обращения: 27.05.2021).

4 Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732> (дата обращения: 27.05.2021).

5 Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444278> (дата обращения: 27.05.2021).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
---------------------	-----------------	---------------

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:		
ОК01 Распознавать задачу профессиональной деятельности (в т.ч. конфликтную или стрессовую) как объект анализа	Верно выделяет суть проблемы в 80% кейсов (не менее 4 из 5)	Экспертное наблюдение в ходе решения кейс-задачи
ОК01 Определять приоритеты решения профессиональных задач в зависимости от внешних условий (срочность анализа, присутствие заказчика, внешний контроль)	Правильно ранжирует задачи по срочности и важности в 3 из 3 смоделированных ситуаций	Деловая игра «Приемка проб в присутствии заказчика»
ОК01 Выбирать оптимальные коммуникативные стратегии для достижения цели в различных производственных ситуациях (приемка проб, сдача результатов, разногласия в показателях)	Выбранная стратегия приводит к достижению цели (договоренности) в 4 из 5 ролевых ситуаций	Ролевая игра «Разногласия по результатам анализов»
ОК01 Оценивать эффективность выбранного способа общения и при необходимости корректировать его	В рефлексивном отчете называет не менее 3 сильных и 3 слабых сторон своей коммуникации, предлагает 2 варианта коррекции	Рефлексивный отчет + собеседование
ОК02 Использовать профессиональные базы данных и электронные библиотеки для поиска психолого-педагогической информации по теме общения	Находит не менее 5 релевантных источников за отведенное время (15 минут) по заданной теме	Практическая работа – поиск информации в электронных каталогах
ОК02 Анализировать вербальные и невербальные сигналы собеседника с использованием методик наблюдения	Заполняет протокол наблюдения с точностью не менее 70% от эталонного (совпадение по 7 из 10 параметров)	Практическая работа (наблюдение за видеозаписью + протокол)

ОК02 Интерпретировать результаты социометрических и психологических тестов (в т.ч. компьютерных) для оценки климата в коллективе	Формулирует обоснованное заключение из 3–5 выводов по результатам теста, все выводы подтверждены данными	Выполнение теста + письменное заключение
ОК02 Оформлять результаты анализа коммуникативных ситуаций в виде таблиц, схем и электронных презентаций (для отчетов и совещаний)	Презентация соответствует критериям: структурированность, наглядность, грамотность (не менее 4 баллов из 5 по чек-листу)	Защита мини-проекта (презентация)
ОК04 Определять свою роль в команде (смене, бригаде) и эффективно выполнять ее с учетом психологической совместимости	Самооценка и экспертная оценка совпадают по 3 из 4 ролевых позиций (лидер, исполнитель, координатор, аналитик)	Деловая игра «Работа в смене» + самооценка
ОК04 Организовывать совместную работу при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод)	Разработанный план распределения обязанностей учитывает нагрузку и компетенции всех членов группы (оценка эксперта – не менее 4 из 5)	Групповое практическое задание – план распределения обязанностей
ОК04 Конструктивно разрешать межличностные и производственные разногласия в коллективе	В кейсе выбирает стратегию «сотрудничество» или «компромисс» и обосновывает выбор в 80% ситуаций	Решение конфликтного кейса с обоснованием
ОК04 Оказывать психологическую поддержку коллегам и запрашивать помощь при необходимости	Эксперт фиксирует не менее 2 актов поддержки / запроса помощи за время тренинга (по шкале наблюдения)	Наблюдение в тренинговой группе
ОК04 Соблюдать субординацию и этику деловых отношений с руководством и подчиненными (при наставничестве)	В ролевой игре допускает не более 1 нарушения этико-субординационных норм (по чек-листу)	Ролевая игра «Руководитель – подчиненный
ОК05 Составлять профессиональные тексты (служебные записки, акты, протоколы обсуждений) грамотным литературным	Текст не содержит орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок (допускается не более 2	Проверка письменной работы (служебная записка)

языком	недочетов)	
ОК05Использовать профессиональную терминологию (химическую и технологическую) в устной речи, адаптируя ее для разных адресатов (руководитель, коллега, стажер)	Для стажера использует термины с пояснениями, для руководителя – корректно без упрощений (оценка эксперта – не менее 4 из 5)	Устное выступление с докладом
ОК05Вести деловую беседу, переговоры и телефонные переговоры с соблюдением норм русского речевого этикета	Соблюдает все этикетные формулы (приветствие, представление, прощание, благодарность) – оценка по чек-листу (100% соблюдение)	Ролевая игра «Телефонные переговоры»
ОК05Учитывать культурные особенности и возрастные характеристики собеседников при выборе формулировок и тона общения	В кейсе выбирает адекватный тон и лексику для каждой возрастной/культурной группы (соответствие эталону в 4 из 5 ситуаций)	Кейс «Общение с разными собеседниками»
ОК06 Демонстрировать уважение к личности и достоинству каждого члена коллектива независимо от национальности, вероисповедания и должности	В ходе дискуссии не допускает высказываний, унижающих достоинство (0 нарушений по чек-листу толерантности)	Наблюдение в групповой дискуссии
ОК06Применять этические нормы при распределении материальных ресурсов, премий и нагрузок (исключая кумовство и предвзятость)	В письменном обосновании решения называет не менее 2 этических принципов (справедливость, равный доступ и др.) и аргументирует их применение	Кейс «Распределение премии»
ОК06Выявлять ситуации, потенциально содержащие коррупционные риски (фальсификация результатов анализов, завышение показателей, подкуп), и противодействовать им в рамках закона	В отчете верно идентифицирует риск в 3 из 3 ситуаций, предлагает алгоритм противодействия (не менее 3 шагов)	Анализ проблемной ситуации + отчет

ОК06 Аргументировать профессиональные решения с позиции социальной ответственности (безопасность продукции, экология, здоровье людей)	В дебатах приводит не менее 3 аргументов, ссылаясь на нормы безопасности и экологические последствия	Дебаты / защита позиции
ОК06 Проявлять толерантность и такт в межкультурной коммуникации внутри трудового коллектива	В ролевой игре выбирает нейтральные/уважительные формулировки, не допускает стереотипных высказываний (оценка эксперта – 5 из 5)	Ролевая игра (межкультурное общение)
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
ОК01 Понятие профессиональной задачи и контекста ее решения (социальный, этический, производственный)	Дает полное определение (3 составляющие контекста) – 100% правильного ответа	Устный опрос / тестирование
ОК01 Алгоритмы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия	Воспроизводит алгоритм из 4–5 шагов без пропусков (соответствие эталону)	Письменный опрос
ОК01 Критерии оценки эффективности коммуникативных действий (обратная связь, достижение договоренности)	В кейсе выделяет и обосновывает не менее 3 критериев из 4 возможных	Анализ кейса
ОК01 Основы тайм-менеджмента при организации групповой работы в лаборатории	В графике смены учтены временные нормативы на все этапы (соответствие образцу – не менее 80%)	Практическое задание – составление графика
ОК02 Современные информационные ресурсы для поиска нормативной и справочной информации по психологии	Называет не менее 4 ресурсов (библиотеки, базы данных, платформы)	Терминологический диктант / опрос
ОК02 Методы сбора и первичной обработки информации о личности и группе	Правильно соотносит не менее 4 из 5 методов с их описанием	Проверочная работа (соотнесение)

ОК02 Правила построения информационных сообщений в профессиональной среде (лаконичность, точность, объективность)	В памятке отражены все 3 правила с примерами (оценка по чек-листу – 3 из 3)	Практическое задание – памятка
ОК02 Требования к оформлению документации по результатам психологического наблюдения (в контексте производства)	Оформленный протокол соответствует стандарту (структура, полнота, язык) – не менее 4 из 5 критериев	Проверка протокола наблюдения
ОК04 Законы групповой динамики, стадии развития коллектива	Определяет стадию по описанию ситуации с точностью 100% (4 из 4 стадий)	Тест
ОК04 Типы конфликтных личностей и стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание)	В кейсе верно идентифицирует тип личности и предлагает соответствующий стиль поведения в 4 из 5 заданий	Кейс-задание
ОК04 Принципы обратной связи в команде («Я-высказывания», конструктивная критика)	Составляет 3 корректные фразы по принципу «Я-высказывания» без оценки личности (соответствие образцу)	Практическое упражнение
ОК04 Социально-психологические факторы эффективности командной работы (сплоченность, ценностно-ориентационное единство)	В эссе называет не менее 3 факторов и иллюстрирует их примерами	Мини-эссе / устный ответ
ОК05 Особенности устной и письменной деловой коммуникации (доклады, инструктажи, отчеты)	В плане доклада отражены: вступление, основная часть, заключение – все 3 структурных элемента	Практическая работа
ОК05 Нормы современного русского литературного языка (орфоэпические, грамматические, синтаксические)	Исправляет не менее 8 из 10 ошибок в деформированном тексте	Грамматическое задание / редактирование
ОК05 Правила бесконфликтного общения в поликультурной среде (влияние региональных и	В решении задачи называет не менее 2 правил бесконфликтного общения с	Решение ситуационной задачи

социальных стереотипов)	учетом культурного контекста	
ОК06 Основы законодательства РФ о противодействии коррупции и ответственности за должностные проступки	Дает правильные ответы на не менее 8 из 10 вопросов теста	Тест по антикоррупционному законодательству
ОК06 Традиционные ценности российского общества (справедливость, честность, коллективизм) как основа профессионального поведения	В эссе называет все 3 ценности и раскрывает их связь с профессией (содержательный ответ на 3 балла из 3)	Эссе / устный ответ
ОК06 Принципы деловой этики в химической отрасли и контролирующих органах	Правильно соотносит не менее 4 из 5 принципов с реальными производственными ситуациями	Проверочная работа
ОК06 Способы предотвращения конфликтов на национальной и религиозной почве в трудовом коллективе	В памятке называет не менее 4 способов профилактики (на основе анализа)	Анализ памятки + рекомендации
ОК06 Нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика (неподкупность, объективность, точность данных)	В разработанном кодексе отражены все 3 нормы с конкретными формулировками (оценка эксперта – 3 из 3)	Групповая работа – кодекс этики

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

ОГСЭ.04 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений

Форма обучения *очная*

Находка 2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.04 Психология общения* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 г., №1554, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Патюкова Д.О., преподаватель первой категории филиала ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол № 10 от «29» июня 2026 г.

Председатель ЦМК



В.В. Плахотина

1 Общие сведения

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. 04 Психология общения.

ФОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – тестирование, решение кейс-задач).

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 01	У1	Распознавать задачу профессиональной деятельности (в т.ч. конфликтную или стрессовую) как объект анализа
ОК 02 ОК 04	У2	Определять приоритеты решения профессиональных задач в зависимости от внешних условий (срочность анализа, присутствие заказчика, внешний контроль)
ОК 05	У3	Выбирать оптимальные коммуникативные стратегии для достижения цели в различных производственных ситуациях (приемка проб, сдача результатов, разногласия в показателях)
ОК 06	У4	Оценивать эффективность выбранного способа общения и при необходимости корректировать его
	У5	Использовать профессиональные базы данных и электронные библиотеки для поиска психолого-педагогической информации по теме общения
	У6	Анализировать вербальные и невербальные сигналы собеседника с использованием методик наблюдения
	У7	Интерпретировать результаты социометрических и психологических тестов (в т.ч. компьютерных) для оценки климата в коллективе
	У8	Оформлять результаты анализа коммуникативных ситуаций в виде таблиц, схем и электронных презентаций (для отчетов и совещаний)
	У9	Определять свою роль в команде (смене, бригаде) и эффективно выполнять ее с учетом психологической совместимости

Y10	Организовывать совместную работу при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод)
Y11	Конструктивно разрешать межличностные и производственные разногласия в коллективе
Y12	Оказывать психологическую поддержку коллегам и запрашивать помощь при необходимости
Y13	Соблюдать субординацию и этику деловых отношений с руководством и подчиненными (при наставничестве)
Y14	Составлять профессиональные тексты (служебные записки, акты, протоколы обсуждений) грамотным литературным языком
Y15	Использовать профессиональную терминологию (химическую и технологическую) в устной речи, адаптируя ее для разных адресатов (руководитель, коллега, стажер)
Y16	Вести деловую беседу, переговоры и телефонные переговоры с соблюдением норм русского речевого этикета
Y17	Учитывать культурные особенности и возрастные характеристики собеседников при выборе формулировок и тона общения
Y18	Демонстрировать уважение к личности и достоинству каждого члена коллектива независимо от национальности, вероисповедания и должности
Y19	Применять этические нормы при распределении материальных ресурсов, премий и нагрузок (исключая кумовство и предвзятость)
Y20	Выявлять ситуации, потенциально содержащие коррупционные
Y21	Аргументировать профессиональные решения с позиции
Y22	Проявлять толерантность и такт в межкультурной коммуникации внутри трудового коллектива
31	Понятие профессиональной задачи и контекста ее решения (социальный, этический, производственный)
32	Алгоритмы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия
33	Критерии оценки эффективности коммуникативных действий (обратная связь, достижение договоренности)
34	Основы тайм-менеджмента при организации групповой работы в лаборатории
35	Современные информационные ресурсы для поиска нормативной и справочной информации по психологии
36	Методы сбора и первичной обработки информации о личности и группе

37	Правила построения информационных сообщений в профессиональной среде (лаконичность, точность, объективность)
38	Требования к оформлению документации по результатам психологического наблюдения (в контексте производства)
39	Законы групповой динамики, стадии развития коллектива
310	Типы конфликтных личностей и стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание)
311	Принципы обратной связи в команде («Я-высказывания», конструктивная критика)
312	Социально-психологические факторы эффективности командной работы (сплоченность, ценностно-ориентационное единство)
313	Функциональные стили речи (официально-деловой, научный, публицистический) и их применение в профессии
314	Особенности устной и письменной деловой коммуникации (доклады, инструктажи, отчеты)
315	Нормы современного русского литературного языка (орфоэпические, грамматические, синтаксические)
316	Правила бесконфликтного общения в поликультурной среде (влияние региональных и социальных стереотипов)
317	Основы законодательства РФ о противодействии коррупции и ответственности за должностные проступки
318	Традиционные ценности российского общества (справедливость, честность, коллективизм) как основа профессионального поведения
319	Принципы деловой этики в химической отрасли и контролирующих органах
320	Способы предотвращения конфликтов на национальной и религиозной почве в трудовом коллективе
321	Нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика (неподкупность, объективность, точность данных)

3. Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

	Код	Показатель	Наименование оценочного
--	-----	------------	-------------------------

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	результата обучения	овладения результатами обучения	средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	У1	Распознает и классифицирует профессиональную задачу (в т.ч. конфликтную/стрессовую) как объект анализа при разборе 3–5 учебных ситуаций	Решение кейс-задач	Тест/кейс 1
	У2	Определяет приоритеты решения задач в зависимости от внешних условий (срочность, заказчик, контроль) при моделировании производственных ситуаций	Деловая игра «Приемка проб»	
	31	Дает развернутое определение понятия «профессиональная задача», выделяет социальный, этический и производственный контексты ее решения	Устный опрос по теме	
	32	Воспроизводит алгоритмы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия (не менее 3 алгоритмов)	Устный опрос по теме+ тестирование	
	33	Перечисляет критерии оценки эффективности коммуникативных действий (обратная связь, достижение договоренности) с примерами	Устный опрос по теме+ тестирование	

	34	Приводит примеры тайм-менеджмента при организации групповой работы в лаборатории	Практическое задание «Составление графика смены»	
	313	Определяет функциональные стили речи (официально-деловой, научный) в предложенных текстах профессиональной направленности	Тестирование	
	314	Различает особенности устной и письменной деловой коммуникации (доклады, инструктажи, отчеты)	Проверочная работа	
	У14	Составляет служебную записку / протокол обсуждения грамотным литературным языком (без стилистических и орфографических ошибок)	Практическая работа «Составление служебной записки»	
	315	Применяет нормы русского литературного языка (орфоэпические, грамматические, синтаксические) при редактировании делового текста	Грамматическое задание (редактирование текста)	
	У3	Выбирает оптимальные коммуникативные стратегии для достижения цели в ситуациях приемки проб, сдачи результатов, разногласий	Ролевая игра «Разногласия по результатам»	
Тема 2 Установление контакта				Тест/кейс2

У4	Оценивает эффективность выбранного способа общения и корректирует его на основе обратной связи	Устный опрос	
У16	Ведет деловую беседу и телефонные переговоры с соблюдением норм русского речевого этикета (приветствие, представление, прощание)	Ролевая игра «Телефонные переговоры»	
У17	Учитывает культурные особенности и возрастные характеристики собеседников при выборе формулировок и тона общения	Кейс «Общение с разными собеседниками»	
37	Формулирует правила построения информационных сообщений (лаконичность, точность, объективность) на примерах	Практическая работа «Составление памятки»	
311	Использует принципы обратной связи в команде («Я-высказывания», конструктивная критика) при составлении фраз для коллег	Практическое упражнение «Составление фраз обратной связи»	
316	Называет правила бесконфликтного общения в поликультурной среде с учетом региональных и социальных стереотипов	Решение кейса	

Тема 3. Перцептивная сторона общения	У6	Анализирует вербальные и невербальные сигналы собеседника с использованием методик наблюдения (заполняет протокол)	Анализ видео	
	У7	Интерпретирует результаты социометрических и психологических тестов для оценки климата в коллективе (письменное заключение)	Выполнение теста + письменное заключение	Тест/кейс3
	У9	Определяет свою роль в команде с учетом психологической совместимости (самооценка + экспертная оценка)	Деловая игра «Работа в смене» + самооценка	
	У18	Демонстрирует уважение к личности и достоинству каждого члена коллектива независимо от национальности, вероисповедания и должности	Наблюдение в групповой дискуссии	
	35	Перечисляет современные информационные ресурсы для поиска нормативной и справочной информации по психологии (не менее 4)	Тестирование, Устный опрос по теме	
	36	Описывает методы сбора и первичной обработки информации о личности и группе	Тестирование, устный опрос по теме	
	38	Оформляет документацию по результатам психологического наблюдения в соответствии с требованиями	Проверка протокола наблюдения	

		(протокол)		
	39	Называет законы групповой динамики и стадии развития коллектива	Тестирование и опрос по теме	
Тема 4. Эмоции и чувства в общении	У12	Оказывает психологическую поддержку коллегам и запрашивает помощь при необходимости (в тренинговой группе)	Наблюдение в тренинговой группе	Тест/кейс4
	У22	Проявляет толерантность и такт в межкультурной коммуникации внутри трудового коллектива	Ролевая игра (межкультурное общение)	
	310	Идентифицирует типы конфликтных личностей и стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание)	Кейс-задание (определение типа личности)	
	320	Описывает способы предотвращения конфликтов на национальной и религиозной почве в трудовом коллективе	Анализ памятки + устные рекомендации	
	321	Называет нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика (неподкупность, объективность, точность данных)	Групповая работа «Составление кодекса этики»	

	У11	Конструктивно разрешает межличностные и производственные разногласия в коллективе (решение конфликтного кейса)	Решение конфликтного кейса	
Тема 5. Коммуникативная сторона общения	У5	Использует профессиональные базы данных и электронные библиотеки для поиска психолого-педагогической информации по теме общения	Практическая работа «Поиск информации в электронных каталогах»	Тест/кейс5
	У8	Оформляет результаты анализа коммуникативных ситуаций в виде таблиц, схем и электронных презентаций (для отчетов)	Защита мини-проекта (презентация)	
	У13	Соблюдает субординацию и этику деловых отношений с руководством и подчиненными (при наставничестве)	Ролевая игра «Руководитель – подчиненный»	
	У15	Использует профессиональную терминологию (химическую и технологическую) в устной речи, адаптируя ее для разных адресатов	Устный опрос	
	У20	Выявляет ситуации, потенциально содержащие коррупционные риски (фальсификация результатов, завышение показателей), и противодействует им в рамках закона	Анализ проблемной ситуации + письменный отчет	

	317	Воспроизводит основы законодательства РФ о противодействии коррупции и ответственности за должностные проступки	Тестирование+Устный опрос по теме	
	319	Называет принципы деловой этики в химической отрасли и контролирующих органах	Тестирование+Устный опрос по теме	
Тема 6. Интерактивная сторона общения	У10	Организовывает совместную работу при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод)	Групповое задание «Разработка плана распределения обязанностей»	Тест/кейсб
	У19	Применяет этические нормы при распределении материальных ресурсов, премий и нагрузок (исключая кумовство и предвзятость)	Кейс «Распределение премии» (письменное обоснование)	
	У21	Аргументирует профессиональные решения с позиции социальной ответственности (безопасность продукции, экология, здоровье людей)	Дебаты / защита позиции	
	312	Называет социально-психологические факторы эффективности командной работы (сплоченность, ценностно-ориентационное единство)	Устный опрос +тестирование по теме	

	318	Раскрывает традиционные ценности российского общества (справедливость, честность, коллективизм) как основу профессионального поведения	Тестирование +устный опрос по теме
--	-----	--	------------------------------------

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: устное сообщение).

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области. **2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой

предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменных (практических) работы
(оценочные средства: письменное задание).

5 баллов - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы. **2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания тестового задания для текущей аттестации:

Тип задания	Количество	Максимальный балл
1. С выбором одного правильного ответа	2 вопроса	по 1 баллу = 2 балла
2. На соответствие (4 пары)	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
3. С множественным выбором (2–3 правильных ответа)	2 вопроса	по 2–3 балла = 4–6 баллов
4. На установление последовательности	2 вопроса	по 4 балла = 8 баллов
5. Открытые вопросы	2 вопроса	по 5 баллов = 10 баллов
ИТОГО за тему	10 заданий	32–34 балла

Для одной темы (максимум 32–34 балла)

Отметка	Баллы	% выполнения
5 (отлично)	29–34	85–100%
4 (хорошо)	23–28	68–84%
3 (удовлетворительно)	18–22	50–67%
2 (неудовлетворительно)	0–17	0–49%

Критерии оценивания тестового задания промежуточной аттестации

Рекомендации по проведению

1. Время выполнения: 90–120 минут.
2. Форма проведения: письменная (возможно с устным собеседованием по открытым вопросам).
3. Дополнительные материалы: разрешается пользоваться кодексом профессиональной этики и памятками, разработанными в рамках практических занятий.
4. Для получения оценки «удовлетворительно» студент должен набрать не менее 87 баллов, выполнив при этом корректно не менее 50% заданий каждого раздела.

Структура баллов

Раздел	Тип вопросов	Количество вопросов	Баллов за вопрос	Максимальный балл
1	Выбор одного ответа	10	1	10
2	Соответствие	10	4 (по 1 за пару)	40
3	Множественный выбор	10	3 (по 1 за ответ)	30
4	Последовательность	10	4 (по 1 за позицию)	40
5	Открытые вопросы	10	5	50
ИТОГО		50		

Критерии оценки открытых вопросов (по 5 баллов каждый)

Критерий	Максимум баллов
Полнота раскрытия темы	2 балла
Наличие аргументации и примеров	1 балл
Логичность и структурированность ответа	1 балл

Критерий	Максимум баллов
Правильное использование профессиональной терминологии	1 балл
Итого за открытый вопрос	5 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

Процент от максимума (170 баллов)	Набранные баллы	Оценка
86% – 100%	146 – 170	5 (отлично)
70% – 85%	119 – 145	4 (хорошо)
51% – 69%	87 – 118	3 (удовлетворительно)
0% – 50%	0 – 86	2 (неудовлетворительно)

Критерии оценивания кейсов для промежуточной аттестации

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Кейс 1. Конфликт интерпретаций

Критерий

Правильно распознана профессиональная задача, выделены все три контекста (социальный, этический, производственный)

Верно определены приоритеты решения с учетом срочности, присутствия заказчика и внешнего контроля

Предложен полный и логичный алгоритм действий (не менее 5 шагов с обоснованием)

Проведена оценка рисков каждого предложенного шага (не менее 3 рисков)

Итого

Кейс 2. Срочный заказ от внешнего контролера

Критерий

Баллы

Критерий	Баллы
Дано обоснованное распределение приоритетов для всех задач (не менее 4 задач)	1
Выбрана и обоснована коммуникативная стратегия (учтен статус собеседника, срочность, формальность общения)	1
Служебная записка составлена по всем правилам (структура, стиль, грамотность, полнота содержания)	2
Учтены и проанализированы возможные последствия для плановых заказчиков	1
Итого	5

Тема 2. Установление контакта

Кейс 3. Приемка проб от взволнованного заказчика

Критерий	Баллы
Правильно выбрана коммуникативная стратегия с обоснованием (учет психологического состояния заказчика)	1
Составлен четкий план беседы (не менее 4 этапов)	1
Предложены 3 корректные фразы для снятия напряжения (этичные, грамотные, уместные)	2
Проанализировано невербальное поведение (названы используемые и избегаемые сигналы)	1
Итого	5

Кейс 4. Разногласия по результатам между коллегами

Критерий	Баллы
Описан алгоритм установления контакта с каждым участником (не менее 4 шагов, учтены статус и эмоциональное состояние)	1
Предложены корректные «Я-высказывания» для обоих сотрудников (2 фразы, без перехода на личности)	1
Предложение по объективной перепроверке описано технологически грамотно	1
Памятка содержит 4 конкретных правила профилактики подобных ситуаций	2
Итого	5

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Кейс 5. Наблюдение за поведением сотрудника

Критерий	Баллы
Выявлены и описаны не менее 5 сигналов (вербальных и невербальных) с профессиональной интерпретацией	1
Протокол наблюдения оформлен по всем требованиям (структура, полнота, отсутствие субъективизма)	1
Предложены не менее 2 обоснованных психологических гипотез о состоянии сотрудника	1
Разработан алгоритм действий руководителя (не менее 4 шагов, конкретных и реалистичных)	2
Итого	5

Кейс 6. Социометрическое исследование в коллективе

Критерий	Баллы
Правильно определены лидер (максимум выборов), изолированные и отвергнутые члены группы	1
Социограмма построена корректно (отражена структура отношений, соблюдена схема)	1
Выводы о психологическом климате обоснованы данными (не менее 3 пунктов)	1
Предложены 3 конкретные и реалистичные рекомендации с учетом специфики лаборатории	2
Итого	5

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Кейс 7. Конфликт из-за распределения сверхурочных

Критерий	Баллы
Верно идентифицированы типы конфликтных личностей с обоснованием по описанию поведения	1
Стили поведения предложены для каждой стороны и обоснованы	1
План переговоров содержит не менее 5 шагов, логически выстроен	2

Критерий	Баллы
Предложены не менее 3 конкретных профилактических мер для предотвращения подобных конфликтов	1
Итого	5

Кейс 8. Межкультурная коммуникация в коллективе

Критерий	Баллы
Правильно выявлены и описаны не менее 3 признаков межкультурного конфликта	1
Предложены корректные этичные фразы для реагирования на некорректные высказывания (не менее 2)	1
Сформулированы четкие правила бесконфликтного общения в поликультурном коллективе (3 правила)	1
Разработан план адаптации с не менее 4 конкретными мероприятиями на первый месяц работы	2
Итого	5

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Кейс 9. Ситуация коррупционного риска

Критерий	Баллы
Выявлены все коррупционные риски (не менее 4) с указанием их характера	1
Предложен пошаговый алгоритм действий в рамках закона (не менее 5 шагов)	1
Приведены не менее 3 аргументов с позиции социальной ответственности (безопасность, экология, здоровье)	1
Отчет о склонении составлен по установленной форме (структура, формальный язык, полнота)	2
Итого	5

Кейс 10. Презентация результатов для разных аудиторий

Критерий	Баллы
Разработана структура выступления для каждой аудитории (3 варианта, учтены особенности)	1

Критерий	Баллы
Предложены 3 варианта ключевой фразы с корректной адаптацией терминологии для каждой аудитории	1
План презентации структурирован, информативен, нагляден (не менее 5 слайдов)	2
Коммуникативные приемы обоснованы и уместны для каждой аудитории (не менее 3 приемов)	1
Итого	5

Тема 6. Интерактивная сторона общения
 Кейс 11. Распределение обязанностей в смене

Критерий	Баллы
План распределения обязанностей логичен, загрузка равномерна, учтены квалификация и опыт каждого сотрудника	1
Предложение по организации параллельных определений описано четко и технологически грамотно	1
Коммуникативные стратегии для каждого сотрудника обоснованы и реалистичны	1
Памятка содержит 5 конкретных правил с примерами из лабораторной практики	2
Итого	5

Кейс 12. Социальная ответственность при обнаружении нарушения

Критерий	Баллы
Идентифицированы конфликтующие ценности (не менее 3: профессиональные, традиционные, этические)	1
Приведены не менее 3 аргументов с позиции социальной ответственности (безопасность, экология, здоровье)	1
Предложен законный и корректный алгоритм действий (не менее 5 шагов)	2
Написано мотивированное, профессиональное и этическое обоснование отказа от пересчета	1
Итого	5

Уровень выполнения	Баллы	Характеристика
Высокий	5	Задание выполнено полностью, все пункты раскрыты, решения профессионально обоснованы, терминология корректна, предложения практически применимы
Хороший	4	Задание выполнено, но есть 1–2 незначительных недочета (неполный аргумент, небольшие ошибки в терминологии)
Удовлетворительный	3	Задание выполнено частично (2–3 пункта), есть ошибки в обосновании, предложения не всегда реалистичны
Неудовлетворительный	2 и менее	Задание выполнено менее чем на 50%, отсутствует обоснование, есть грубые ошибки

ПЕРЕВОД БАЛЛОВ ЗА КЕЙСЫ В ОЦЕНКУ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Для получения дифференцированного зачета студент должен решить не менее 6 кейсов (по одному из каждой темы или по выбору преподавателя в билете).

Итоговая оценка рассчитывается как среднее арифметическое баллов по всем решенным кейсам:

Средний балл	Оценка
4,5 – 5,0	5 (отлично)
3,5 – 4,4	4 (хорошо)
2,5 – 3,4	3 (удовлетворительно)
Менее 2,5	2 (неудовлетворительно)

Критерии выставления оценки студенту на зачете

(оценочные средства: тестирование; кейс-задача).

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5 Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для устного собеседования

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1. Дайте определение понятия «профессиональная задача» в контексте работы лаборанта-аналитика. Выделите три контекста ее решения (социальный, этический, производственный).
2. Перечислите алгоритмы принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях взаимодействия.
3. Какие критерии оценки эффективности коммуникативных действий вы знаете? Приведите примеры (обратная связь, достижение договоренности).
4. Раскройте понятие «конфликтная ситуация» как объект анализа. Приведите пример из лабораторной практики.
5. Как срочность выполнения химического анализа влияет на определение приоритетов в решении профессиональной задачи?
6. Какие основы тайм-менеджмента необходимо учитывать при организации групповой работы в лаборатории?
7. Как составляется служебная записка и протокол обсуждения грамотным литературным языком? Назовите ключевые элементы.
8. Назовите функциональные стили речи. Какой стиль преобладает в отчетах по химическому анализу?
9. В чем различие устной и письменной деловой коммуникации в профессиональной деятельности лаборанта?

10. Приведите примеры орфоэпических, грамматических и синтаксических норм русского языка при составлении делового текста.

Тема 2. Установление контакта

1. Какие коммуникативные стратегии можно использовать при приемке проб от заказчика? Обоснуйте выбор.
2. Назовите правила построения информационных сообщений в профессиональной среде (лаконичность, точность, объективность).
3. Как установить контакт с коллегой в ситуации разногласий по результатам анализов?
4. Перечислите основные этапы ведения деловой беседы и телефонных переговоров с соблюдением речевого этикета.
5. Какие фразы обратной связи по принципу «Я-высказывания» можно использовать в коллективе?
6. Как оценить эффективность выбранного способа общения и при необходимости скорректировать его?
7. Какие возрастные особенности собеседника необходимо учитывать при выборе тона общения?
8. Назовите правила бесконфликтного общения в поликультурной среде (с учетом региональных и социальных стереотипов).
9. Какую роль играет конструктивная критика в установлении контакта с коллегами?
10. Приведите пример корректного приветствия, представления и прощания в деловой беседе.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1. Как анализировать вербальные и невербальные сигналы собеседника с использованием методик наблюдения?
2. Какие методы сбора и первичной обработки информации о личности и группе вы знаете?
3. Как интерпретировать результаты социометрических и психологических тестов для оценки климата в коллективе?
4. Какие современные информационные ресурсы можно использовать для поиска психолого-педагогической информации?
5. Как определить свою роль в команде с учетом психологической совместимости?
6. Перечислите законы групповой динамики и стадии развития коллектива.
7. Какие требования предъявляются к оформлению документации по результатам психологического наблюдения?
8. Приведите примеры невербальных сигналов и их значения в профессиональном общении.
9. Как проявление уважения к личности и достоинству каждого члена коллектива влияет на климат в лаборатории?
10. Что такое ценностно-ориентационное единство коллектива и как оно формируется?

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Какие типы конфликтных личностей вы знаете? Приведите примеры из производственной практики.
2. Опишите стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание). В каких ситуациях их применяют?
3. Какие способы предотвращения конфликтов на национальной и религиозной почве в трудовом коллективе вы можете назвать?
4. Как конструктивно разрешать межличностные и производственные разногласия в коллективе?
5. Перечислите нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика (неподкупность, объективность, точность данных).
6. Как оказывать психологическую поддержку коллегам и когда необходимо запрашивать помощь?
7. Какие признаки эмоционального выгорания можно наблюдать у сотрудников лаборатории?
8. Как проявлять толерантность и такт в межкультурной коммуникации внутри трудового коллектива?
9. Какие эмоции чаще всего возникают в конфликтной ситуации и как ими управлять?
10. Назовите правила составления кодекса профессиональной этики в химической отрасли.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Какие профессиональные базы данных и электронные библиотеки можно использовать для поиска информации по психологии общения?
2. Как оформлять результаты анализа коммуникативных ситуаций в виде таблиц, схем и презентаций для отчетов?
3. Какие принципы деловой этики в химической отрасли и контролирующих органах вы знаете?
4. Как соблюдать субординацию и этику деловых отношений с руководством и подчиненными при наставничестве?
5. Какие коррупционные риски могут возникать при фальсификации результатов анализов или завышении показателей?
6. Как использовать профессиональную терминологию в устной речи, адаптируя ее для разных адресатов (руководитель, коллега, стажер)?
7. Какие основы законодательства РФ о противодействии коррупции должен знать специалист?
8. Как противодействовать подкупу и другим коррупционным действиям в рамках закона?
9. Приведите пример эффективного устного доклада о результатах работы смены.
10. Как подготовить презентацию для совещания по итогам лабораторных исследований?

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Как организовать совместную работу при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод)?
2. Какие социально-психологические факторы повышают эффективность командной работы (сплоченность, ценностно-ориентационное единство)?
3. Как аргументировать профессиональные решения с позиции социальной ответственности (безопасность продукции, экология, здоровье людей)?
4. Какие традиционные ценности российского общества (справедливость, честность, коллективизм) лежат в основе профессионального поведения?
5. Как применять этические нормы при распределении материальных ресурсов, премий и нагрузок (исключая кумовство и предвзятость)?
6. Какие нормы профессионального поведения помогают избежать конфликта интересов в лаборатории?
7. Как распределить нагрузку между сотрудниками смены, чтобы обеспечить точность и объективность результатов?
8. Приведите пример социально ответственного решения в ситуации выброса вредных веществ.
9. Как организовать взаимодействие с коллегами при проведении параллельных определений?
10. Какие принципы коллективизма и взаимопомощи должны соблюдаться в химической лаборатории?

5.2 Тестовые задания

ТЕСТ 1. Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 1.1. Что является главной целью профессионального общения лаборанта-аналитика?

- А) Установление дружеских отношений с коллегами
- Б) Обсуждение личных проблем
- В) Обмен информацией для достижения точных и достоверных результатов анализа
- Г) Развлечение в рабочее время

Вопрос 1.2. Какой стиль речи преобладает в официальных отчетах по результатам химического анализа?

- А) Художественный
- Б) Разговорный
- В) Официально-деловой
- Г) Публицистический

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 1.3. Установите соответствие между видом контекста профессиональной задачи и его характеристикой:

Вид контекста

Характеристика

1. Социальный

А) Соблюдение норм честности, объективности, неподкупности

Вид контекста	Характеристика
2. Этический	Б) Соблюдение технологических регламентов, сроков, стандартов
3. Производственный	В) Взаимодействие с коллегами, заказчиками, руководством
4. Правовой	Г) Знание законодательства о труде и технике безопасности

Вопрос 1.4. Установите соответствие между этапом алгоритма принятия решения и его содержанием:

Этап алгоритма	Содержание
1. Анализ проблемы	А) Выбор наилучшего варианта из нескольких
2. Генерация альтернатив	Б) Сбор информации, определение причины
3. Выбор оптимального решения	В) Предложение различных вариантов действий
4. Оценка эффективности	Г) Сравнение полученного результата с ожидаемым

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 1.5. Какие из перечисленных критериев относятся к оценке эффективности коммуникативных действий? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Наличие обратной связи
- Б) Количество произнесенных слов
- В) Достижение договоренности
- Г) Яркость эмоционального выступления
- Д) Затраченное время на достижение цели

Вопрос 1.6. Какие элементы входят в структуру служебной записки? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Шапка (кому, от кого)
- Б) Эпиграф
- В) Основная часть (изложение сути)
- Г) Дата и подпись
- Д) Список использованной литературы

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 1.7. Расположите этапы принятия решения в нестандартной ситуации в правильной последовательности:

1. Выбор оптимального решения
2. Анализ проблемы и сбор информации
3. Реализация решения
4. Оценка эффективности и коррекция
5. Генерация альтернативных вариантов

Вопрос 1.8. Расположите этапы организации групповой работы в лаборатории в правильной последовательности:

1. Составление графика работы

2. Распределение обязанностей между сотрудниками
3. Определение перечня задач и проб
4. Контроль соблюдения сроков
5. Корректировка плана при необходимости

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 1.9. Раскройте понятие «конфликтная ситуация» как объект анализа. Приведите конкретный пример из лабораторной практики и опишите алгоритм ее анализа.

Вопрос 1.10. Объясните, как срочность выполнения химического анализа влияет на определение приоритетов в решении профессиональной задачи. Приведите не менее двух аргументов и примеров из работы лаборанта-аналитика.

ТЕСТ 2. Тема 2. Установление контакта

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 2.1. Что является первым этапом установления контакта при деловой беседе?

- А) Изложение своей позиции
- Б) Приветствие и представление
- В) Обсуждение деталей
- Г) Принятие решения

Вопрос 2.2. Какое правило построения информационного сообщения предполагает исключение лишних слов и повторов?

- А) Точность
- Б) Объективность
- В) Лаконичность
- Г) Структурированность

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 2.3. Установите соответствие между коммуникативной стратегией и ситуацией ее применения:

Коммуникативная стратегия	Ситуация применения
1. Сотрудничество	А) Разъяснение правил приемки проб новому заказчику
2. Информирование	Б) Совместный поиск выхода при разногласиях в результатах
3. Активное слушание	В) Быстрое согласование сроков без обсуждения деталей
4. Избегание	Г) Внимательное выслушивание жалобы заказчика на качество

Вопрос 2.4. Установите соответствие между типом вопроса и его целью:

Тип вопроса	Цель вопроса
1. Открытый	А) Получить однозначный ответ «да» или «нет»
2. Закрытый	Б) Уточнить детали, получить развернутый ответ
3. Альтернативный	В) Предложить собеседнику выбор из нескольких вариантов
4. Уточняющий	Г) Проверить правильность понимания информации

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 2.5. Какие из перечисленных фраз относятся к «Я-высказываниям»? (Выберите 3 верных ответа)

- А) «Вы постоянно ошибаетесь в расчетах»
- Б) «Я чувствую тревогу, когда результаты не совпадают»
- В) «Мне нужно ваше мнение по этому вопросу»
- Г) «Ты не умеешь работать с этим прибором»
- Д) «Я ценю вашу помощь в решении проблемы»

Вопрос 2.6. Какие правила необходимо соблюдать при телефонных переговорах? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Представиться в начале разговора
- Б) Говорить громко, перебивая собеседника
- В) Кратко изложить суть звонка
- Г) Использовать сленг и жаргонизмы
- Д) Поблагодарить за внимание в конце разговора

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 2.7. Расположите этапы деловой беседы в правильной последовательности:

1. Принятие решения
2. Изложение своей позиции
3. Завершение беседы
4. Начало беседы (приветствие, представление)
5. Обсуждение

Вопрос 2.8. Расположите шаги алгоритма установления контакта в ситуации разногласий в правильной последовательности:

1. Уточнение позиции собеседника
2. Доброжелательное завершение
3. Предложение совместного анализа проблемы
4. Спокойное реагирование (сохранение нейтрального тона)
5. Поиск компромиссного решения

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 2.9. Опишите алгоритм выбора оптимальной коммуникативной стратегии при приемке проб от заказчика. Приведите примеры использования различных стратегий в зависимости от поведения заказчика.

Вопрос 2.10. Объясните, как оценить эффективность выбранного способа общения и при необходимости скорректировать его. Приведите не менее трех критериев оценки и примеры корректирующих действий.

ТЕСТ 3. Тема 3. Перцептивная сторона общения

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 3.1. Что является предметом анализа в перцептивной стороне общения?

- А) Содержание передаваемой информации
- Б) Восприятие и понимание людьми друг друга
- В) Организация совместных действий
- Г) Эмоциональные переживания участников

Вопрос 3.2. Какой метод используется для количественной оценки межличностных отношений в группе?

- А) Контент-анализ
- Б) Социометрия

В) Наблюдение

Г) Интервью

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 3.3. Установите соответствие между методом сбора информации о личности и его описанием:

Метод	Описание
1. Наблюдение	А) Стандартизированный опрос с выбором ответов
2. Анкетирование	Б) Целенаправленное восприятие поведения без вмешательства
3. Интервью	В) Устная беседа по заранее подготовленным вопросам
4. Тестирование	Г) Письменный опрос с закрытыми и открытыми вопросами

Вопрос 3.4. Установите соответствие между невербальным сигналом и его интерпретацией:

Невербальный сигнал	Интерпретация
1. Скрещенные руки на груди	А) Открытость, доверие
2. Улыбка при разговоре	Б) Закрытость, защитная позиция
3. Избегание зрительного контакта	В) Интерес, активное слушание
4. Наклон корпуса вперед	Г) Неуверенность, желание скрыть информацию

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 3.5. Какие из перечисленных факторов влияют на формирование первого впечатления? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Внешний вид собеседника
- Б) Уровень интеллекта (определяется позже)
- В) Невербальное поведение (поза, мимика, жесты)
- Г) Манера речи и голос
- Д) Только профессиональные качества

Вопрос 3.6. Какие стадии развития коллектива выделяют в социальной психологии? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Формирование
- Б) Конфликт (буря)
- В) Нормирование (притирка)
- Г) Распад
- Д) Продуктивная работа

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 3.7. Расположите стадии развития коллектива в правильной последовательности:

1. Нормирование
2. Расформирование
3. Формирование
4. Продуктивная работа
5. Конфликт

Вопрос 3.8. Расположите этапы проведения социометрического исследования в правильной последовательности:

1. Обработка и анализ результатов
2. Формулировка социометрического критерия (вопроса)
3. Проведение опроса членов группы
4. Построение социоматрицы и социограммы
5. Определение цели и задач исследования

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 3.9. Опишите методику анализа вербальных и невербальных сигналов собеседника. Какие параметры наблюдения необходимо фиксировать в протоколе? Приведите пример заполненного протокола наблюдения.

Вопрос 3.10. Объясните, как интерпретировать результаты социометрического теста для оценки психологического климата в коллективе лаборатории. Какие выводы можно сделать на основе социоматрицы?

ТЕСТ 4. Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 4.1. Что является наиболее конструктивным стилем поведения в конфликте?

- А) Соперничество
- Б) Избегание
- В) Сотрудничество
- Г) Приспособление

Вопрос 4.2. Какая норма профессиональной этики лаборанта-аналитика означает отказ от получения выгоды за искажение данных?

- А) Объективность
- Б) Неподкупность
- В) Точность
- Г) Конфиденциальность

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 4.3. Установите соответствие между типом конфликтной личности и ее характеристикой:

Тип личности	Характеристика
1. Демонстративная	А) Мелочная, требует соблюдения всех правил
2. Ригидная	Б) Импульсивная, агрессивная, неуправляемая
3. Неуправляемая	В) Жаждет внимания, эмоциональная
4. Сверхточная	Г) Подозрительная, с завышенной самооценкой

Вопрос 4.4. Установите соответствие между способом предотвращения конфликта и его содержанием:

Способ предотвращения	Содержание
1. Нормативный	А) Совместное обсуждение противоречий
2. Организационный	Б) Четкое распределение обязанностей и ответственности

Способ предотвращения

Содержание

3. Коммуникативный

В) Соблюдение корпоративных правил и инструкций

4. Воспитательный

Г) Формирование культуры общения и этических норм

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 4.5. Какие из перечисленных действий помогают оказать психологическую поддержку коллеге? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Активное слушание
- Б) Обесценивание его проблемы («не переживай, ерунда»)
- В) Предложение конкретной помощи
- Г) Критика его действий
- Д) Совместный поиск решения проблемы

Вопрос 4.6. Какие признаки могут указывать на эмоциональное выгорание сотрудника лаборатории? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Повышенная продуктивность
- Б) Хроническая усталость и раздражительность
- В) Циничное отношение к работе и коллегам
- Г) Частые ошибки и пропуски сроков
- Д) Стремление к профессиональному росту

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 4.7. Расположите этапы управления эмоциями в конфликтной ситуации в правильной последовательности:

1. Выбор конструктивной реакции
2. Осознание своей эмоции (называние ее)
3. Анализ причины эмоции
4. Применение техник саморегуляции (дыхание, пауза)
5. Переключение внимания на решение задачи

Вопрос 4.8. Расположите этапы конструктивного разрешения производственного конфликта в правильной последовательности:

1. Поиск компромиссного решения
2. Письменная фиксация договоренности
3. Признание наличия разногласий
4. Выяснение позиций обеих сторон
5. Привлечение эксперта (при необходимости)
6. Контроль исполнения принятого решения

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 4.9. Опишите стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество). В каких ситуациях каждый из них наиболее эффективен в работе лаборатории? Приведите примеры.

Вопрос 4.10. Разработайте краткий кодекс профессиональной этики лаборанта-аналитика, включив в него не менее 5 основных норм. Обоснуйте необходимость каждой нормы.

ТЕСТ 5. Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 5.1. Что является главной целью коммуникативной стороны общения?

- А) Организация совместных действий
- Б) Передача и обмен информацией
- В) Восприятие партнера по общению
- Г) Управление эмоциями собеседника

Вопрос 5.2. Какой федеральный закон является основным в сфере противодействия коррупции в РФ?

- А) Трудовой кодекс РФ
- Б) ФЗ № 273 «О противодействии коррупции»
- В) Гражданский кодекс РФ
- Г) ФЗ «Об образовании»

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 5.3. Установите соответствие между видом профессионального документа и его характеристикой:

Вид документа	Характеристика
1. Служебная записка	А) Подробное изложение хода совещания с фиксацией решений
2. Протокол обсуждения	Б) Краткое изложение предложения или проблемы на имя руководителя
3. Отчет	В) Внутренний документ, содержащий данные о выполненной работе
4. Акт	Г) Документ, фиксирующий факт события или нарушения

Вопрос 5.4. Установите соответствие между коррупционным риском и способом противодействия:

Коррупционный риск	Способ противодействия
1. Фальсификация результатов анализов	А) Публичное обсуждение результатов
2. Подкуп за «нужные» показатели	Б) Ведение журналов учета всех этапов работы
3. Конфликт интересов	В) Разъяснительная работа о недопустимости
4. Завышение показателей	Г) Уведомление руководства о личной заинтересованности

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 5.5. Какие из перечисленных действий являются проявлением коррупционного поведения? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Получение подарка от заказчика за ускорение выдачи результатов
- Б) Участие в профессиональной конференции
- В) Искажение данных в отчете в пользу заказчика
- Г) Соблюдение техники безопасности
- Д) Использование служебного положения для личной выгоды

Вопрос 5.6. Какие из перечисленных приемов повышают эффективность устного доклада? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Четкая структура (вступление, основная часть, заключение)
- Б) Использование профессиональных терминов без пояснений
- В) Наглядность (графики, таблицы)
- Г) Длительные паузы между предложениями

Д) Ответы на вопросы по существу

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 5.7. Расположите этапы подготовки и проведения устного доклада в правильной последовательности:

1. Подготовка визуальных материалов (презентации)
2. Определение цели и структуры доклада
3. Сбор и систематизация данных
4. Выступление перед аудиторией
5. Ответы на вопросы и подведение итогов

Вопрос 5.8. Расположите этапы оформления результатов анализа коммуникативной ситуации в виде презентации в правильной последовательности:

1. Формулировка выводов и рекомендаций
2. Сбор данных о коммуникативной ситуации
3. Создание титульного и итогового слайдов
4. Визуализация данных (таблицы, схемы, графики)
5. Определение цели презентации и целевой аудитории

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 5.9. Опишите, как следует адаптировать профессиональную терминологию при общении с разными адресатами (руководитель, коллега, стажер). Приведите конкретные примеры формулировок для каждой категории.

Вопрос 5.10. Раскройте меры противодействия коррупционным рискам в работе лаборатории аналитического контроля. Какие действия должен предпринять сотрудник при выявлении попытки склонения к коррупционному правонарушению?

ТЕСТ 6. Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Выберите один правильный ответ (1 балл)

Вопрос 6.1. Что является предметом интерактивной стороны общения?

- А) Восприятие партнера по общению
- Б) Организация совместного взаимодействия и деятельности
- В) Передача информации
- Г) Эмоциональные отношения между людьми

Вопрос 6.2. Какая ценность лежит в основе коллективизма как традиционной ценности российского общества?

- А) Индивидуализм
- Б) Приоритет личного успеха
- В) Взаимопомощь и работа на общий результат
- Г) Конкуренция

2. Установите соответствие (4 балла)

Вопрос 6.3. Установите соответствие между методом организации совместной работы и его описанием:

Метод организации

Описание

1. Распределение проб

А) Два сотрудника независимо выполняют один и тот же анализ для проверки

2. Параллельные определения

Б) Передача смены с инструктажем и заполнением

Метод организации	Описание
	журнала
3. Вахтенный метод	В) Назначение задач каждому сотруднику по сложности и времени
4. Бригадный метод	Г) Коллективная ответственность за весь цикл работы

Вопрос 6.4. Установите соответствие между социально-психологическим фактором и его влиянием на командную работу:

Фактор	Влияние
1. Сплоченность	А) Совпадение целей и ценностей у членов группы
2. Ценностно-ориентационное единство	Б) Повышение производительности и снижение конфликтов
3. Психологический климат	В) Степень симпатии и доверия между сотрудниками
4. Авторитет руководителя	Г) Влияние на соблюдение дисциплины и принятие решений

3. Выберите несколько правильных ответов (3 балла)

Вопрос 6.5. Какие из перечисленных действий способствуют эффективной организации совместной работы в лаборатории? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Четкое распределение обязанностей
- Б) Отсутствие обратной связи между сотрудниками
- В) Регулярное информирование о ходе работы
- Г) Конкуренция вместо сотрудничества
- Д) Взаимозаменяемость сотрудников

Вопрос 6.6. Какие из перечисленных ценностей относятся к традиционным ценностям российского общества? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Справедливость
- Б) Индивидуализм
- В) Честность
- Г) Коллективизм
- Д) Материальное обогащение любой ценой

4. Установите правильную последовательность (4 балла)

Вопрос 6.7. Расположите этапы организации вахтенного метода работы в лаборатории в правильной последовательности:

1. Прием смены (ознакомление с журналом, остатками проб)
2. Подготовка рабочего места и оборудования
3. Проведение анализов согласно плану
4. Заполнение журнала смены и отчетной документации
5. Сдача смены следующему сотруднику с инструктажем

Вопрос 6.8. Расположите шаги аргументации профессионального решения с позиции социальной ответственности в правильной последовательности:

1. Оценка последствий для здоровья людей и экологии
2. Принятие решения и его реализация
3. Выявление проблемы или риска
4. Поиск альтернативных безопасных вариантов
5. Обоснование выбранного решения нормами и стандартами

5. Дайте развернутый ответ (5 баллов)

Вопрос 6.9. Опишите, как организовать совместную работу смены при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод). Какие факторы необходимо учитывать при распределении нагрузки?

Вопрос 6.10. Раскройте понятие социальной ответственности лаборанта-аналитика. Приведите примеры профессиональных решений, требующих аргументации с позиции безопасности продукции, экологии и здоровья людей.

5.3 Практические задания

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

	Задание
Решение кейс-задач	Прочитайте кейс: «Лаборант Петров и лаборант Сидорова не могут прийти к единому мнению по поводу результатов титрования одной и той же пробы. Петров утверждает, что его результаты верны, Сидорова настаивает на перепроверке». Определите, какие профессиональные задачи стоят перед каждым из участников. Распознайте конфликтную ситуацию как объект анализа, опишите её элементы (участники, предмет спора, причины).
Деловая игра «Приемка проб»	Смоделируйте ситуацию приемки проб от заказчика. Вам поступил заказ на срочный анализ (результат нужен через 3 часа), но одновременно необходимо выполнять плановые пробы. Распределите приоритеты: какие действия выполнить в первую очередь, какие можно отложить? Обоснуйте своё решение с учетом внешних условий (срочность, присутствие заказчика, внешний контроль).
Практическая работа «Составление служебной записки»	Составьте служебную записку на имя заведующего лабораторией о необходимости замены расходных материалов для титрования. Укажите причину, обоснуйте срочность, предложите конкретные позиции для закупки. Оформите в соответствии с требованиями официально-делового стиля.
Практическое задание «Составление графика»	Составьте график работы для смены из 4 лаборантов на 8-часовую смену. Учтите: 15 проб на титрование (по 20 минут

Задание

смены»

каждая), 5 проб на хроматографию (по 40 минут каждая), подготовка оборудования (30 минут), уборка (30 минут). Распределите задачи между сотрудниками так, чтобы выполнить все работы за смену. Обоснуйте распределение.

Тест на стилистику

Определите функциональный стиль речи в следующих текстах: 1) «Согласно протоколу испытаний №45 от 15.03, содержание свинца не превышает ПДК»; 2) «Уважаемые коллеги! Напоминаю о необходимости сдачи отчетов до пятницы»; 3) «Скорость образования комплекса зависит от концентрации ионов»; 4) «Лаборант Иванов сегодня не вышел на работу — опять проспал!».

Проверочная работа

Перечислите особенности устной и письменной деловой коммуникации. Заполните таблицу: «Критерий → Устная коммуникация → Письменная коммуникация». Критерии: оперативность, обратная связь, фиксация, точность, примеры в профессии.

Грамматическое задание

Отредактируйте текст служебной записки, исправив грамматические, орфографические и синтаксические ошибки: «Согласно приказа заведующего, мной был произведен анализ поступивших проб. По окончании работ был составлен отчет. Благодаря чего, мы смогли уложиться в сроки».

Тема 2. Установление контакта

Задание

**Ролевая
«Разногласия
результатам»**

**игра
по**

Разыграйте ситуацию: два лаборанта получили разные результаты при анализе одной и той же пробы. Один настаивает на своем результате, второй утверждает, что допущена ошибка. Ваша задача — выбрать оптимальную коммуникативную стратегию для достижения цели (установить истину, сохранить рабочие отношения) и продемонстрировать её в ролевой игре.

**Ролевая
«Телефонные
переговоры»**

игра

Проведите телефонные переговоры с заказчиком, который требует срочно выдать результаты анализа, но вы не можете сделать это раньше завтрашнего дня из-за технических причин. Соблюдайте речевой этикет: представьтесь, изложите суть,

предложите варианты решения, поблагодарите за понимание.

Кейс «Общение с разными собеседниками»

Вам необходимо объяснить результаты анализа трем адресатам: 1) руководителю лаборатории; 2) коллеге-лаборанту; 3) стажеру. Для каждого адресата выберите соответствующий тон, формулировки и уровень детализации. Напишите варианты обращения для каждой ситуации.

Практическая работа «Составление памятки»

Составьте памятку для молодого специалиста «Правила построения информационных сообщений в профессиональной среде». Включите 4 правила: лаконичность, точность, объективность, структурированность. К каждому правилу приведите пример из лабораторной практики.

Практическое упражнение «Составление фраз обратной связи»

Составьте по 3 фразы обратной связи по принципу «Я-высказывания» для следующих ситуаций: 1) коллега допустил ошибку в расчетах; 2) вы не согласны с мнением коллеги; 3) вам нужна помощь в работе с оборудованием. Используйте конструктивную критику без перехода на личности.

Решение ситуационной задачи

Решите ситуационную задачу: «В вашей лаборатории работает сотрудник другой национальности, который в разговоре с коллегами употребляет выражения, типичные для его региона, что вызывает недоумение и неловкость у других. Ваши действия? Назовите правила бесконфликтного общения в поликультурной среде и предложите корректный способ решения ситуации».

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Задание

«Наблюдение за видеозаписью» (У6)

Просмотрите предложенную видеозапись деловой беседы двух сотрудников. Заполните протокол наблюдения: зафиксируйте вербальные сигналы (тон, темп речи, логика) и невербальные сигналы (поза, жестикация, мимика, зрительный контакт, интонация, дистанция). Сделайте вывод о состоянии собеседников и характере их общения.

Выполнение теста + письменное заключение

Пройдите социометрический тест (опросник) в группе. Обработайте результаты, постройте социоматрицу. Напишите письменное заключение об уровне сплоченности коллектива, выделите лидеров, отвергнутых и изолированных членов группы. Предложите рекомендации по улучшению психологического

Задание

климата.

Деловая игра «Работа в смене» + самооценка

В группе из 4–5 человек смоделируйте работу лабораторной смены. Распределите роли (руководитель смены, лаборанты, стажер). После игры заполните самооценку: какую роль вы выполняли, насколько она соответствовала вашим психологическим особенностям, как вы взаимодействовали с другими членами команды.

Наблюдение в групповой дискуссии

Примите участие в дискуссии на тему «Проблемы профессионального общения в лаборатории». В ходе дискуссии демонстрируйте уважение к личности и достоинству каждого участника независимо от его позиции. Наблюдатель фиксирует проявления толерантности, корректности и уважения.

Проверочная работа

Соотнесите методы сбора и обработки информации о личности и группе с их описанием: 1) наблюдение; 2) анкетирование; 3) интервью; 4) тестирование; 5) социометрия. К каждому методу подберите соответствующее описание и пример использования в лабораторной практике.

Проверка протокола наблюдения

Оформите протокол наблюдения по результатам лабораторной работы (У6). Проверьте его на соответствие требованиям: наличие даты, места, фамилий, описания ситуации, фиксации вербальных и невербальных сигналов, выводов без субъективных оценок, подписи.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Задание

Решение конфликтного кейса

Решите кейс: «В лаборатории возник конфликт между двумя лаборантами из-за того, что один из них систематически задерживается на обеденный перерыв, перекладывая свою работу на другого. Второй лаборант выразил недовольство в грубой форме, что привело к ссоре». Предложите конструктивный способ разрешения разногласий. Опишите

Задание

пошаговый алгоритм действий.

Наблюдение в тренинговой группе		В тренинговой группе смоделируйте ситуацию, в которой один из участников испытывает стресс из-за срочного заказа. Ваша задача — оказать ему психологическую поддержку. Наблюдатель фиксирует, как вы слушаете, предлагаете помощь, иницилируете совместный поиск решения, запрашиваете помощь у группы при необходимости.
Ролевая игра «Межкультурное общение»		Разыграйте сцену общения в лаборатории, где работают сотрудники разных национальностей. Ваша задача — проявить толерантность и такт в общении, избегая стереотипных высказываний, корректно реагируя на культурные различия. Покажите уважение к традициям и обычаям собеседников.
Кейс-задание (определение личности)	типа	Прочитайте описания поведения сотрудников в конфликтных ситуациях. Определите тип конфликтной личности (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, избегающий). Для каждого типа предложите соответствующий стиль поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество).
Анализ памятки + устные рекомендации	+	Проанализируйте памятку по профилактике конфликтов на национальной и религиозной почве. Оцените, насколько полно в ней отражены способы предотвращения конфликтов. Дополните памятку недостающими пунктами (не менее 3). Представьте свои рекомендации устно на занятии.
Групповая работа «Составление этики»	работа кодекса	В группе разработайте кодекс профессиональной этики лаборанта-аналитика. Включите не менее 5 норм (неподкупность, объективность, точность данных, конфиденциальность, профессиональная ответственность). К каждой норме дайте краткое обоснование её необходимости. Результат оформите в виде документа.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Задание

Практическая работа «Поиск информации в электронных каталогах»	Найдите в электронных библиотечных каталогах (eLIBRARY, CyberLeninka, Google Scholar) не менее 5 источников по теме «Психология общения в профессиональной среде». Составьте список
---	---

Задание

литературы с полными библиографическими описаниями. К каждому источнику укажите ключевые слова и краткую аннотацию (2–3 предложения).

Защита мини-проекта (презентация)

Выберите коммуникативную ситуацию из лабораторной практики (например, приемка проб, разногласия в результатах, телефонные переговоры). Проанализируйте её и оформите результаты в виде презентации (6–8 слайдов). Включите: таблицы, схемы, выводы. Представьте презентацию на занятии, ответьте на вопросы.

Ролевая игра «Руководитель – подчиненный»

Разыграйте ситуацию взаимодействия руководителя лаборатории и подчиненного лаборанта. Руководитель дает задание, которое кажется подчиненному невыполнимым в срок. Подчиненный должен корректно донести свою позицию, соблюдая субординацию и этику деловых отношений. Роли меняются.

Устное выступление с докладом/ устный опрос

Подготовьте и произнесите устный доклад на тему «Эффективные коммуникативные стратегии в работе лаборанта-аналитика». Адаптируйте профессиональную терминологию для аудитории: 1) руководители лаборатории (кратко, сухо, по существу); 2) коллеги-лаборанты (с деталями, профессиональный сленг); 3) стажеры (с пояснениями и аналогиями).

Анализ проблемной ситуации + письменный отчет

Проанализируйте ситуацию: «К вам обратился заказчик с предложением завысить показатели качества продукции в отчете за дополнительное вознаграждение». Выявите коррупционные риски, опишите свои действия в рамках закона, составьте письменный отчет о факте склонения к коррупционному правонарушению.

Тест по антикоррупционному законодательству (317)

Выполните тест на знание основ законодательства РФ о противодействии коррупции (вопросы представлены в тесте к теме 5).

Проверочная работа

Соотнесите принцип деловой этики с производственной ситуацией: 1) достоверность данных; 2) конфиденциальность; 3) профессиональная

Задание

компетентность; 4) честность в отчетности. К каждому принципу подберите соответствующую ситуацию из лабораторной практики.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Задание

**Групповое
«Разработка
распределения
обязанностей»**

**задание
плана**

Разработайте план распределения обязанностей для смены из 4 лаборантов. Условия: 30 проб на титрование (по 15 мин), 10 проб на хроматографию (по 30 мин), 5 проб на спектрофотометрию (по 20 мин), подготовка приборов — 45 мин, уборка — 30 мин. Распределите задачи равномерно с учетом квалификации сотрудников (опытный, средний, новичок). План оформите письменно.

**Кейс
премии»**

«Распределение

Решите кейс: «В конце квартала выделена премия в размере 50 000 рублей на смену из 5 сотрудников. Один сотрудник работал сверхурочно (на 20% больше нормы), один брал больничный (10 дней), остальные работали в обычном режиме». Предложите этически обоснованный способ распределения премии, исключая кумовство и предвзятость. Дайте письменное обоснование решения.

Дебаты / защита позиции

Примите участие в дебатах на тему: «Соблюдение технологического регламента важнее выполнения срочного заказа». Аргументируйте свою позицию с позиции социальной ответственности (безопасность продукции, экология, здоровье людей). Приведите не менее 3 аргументов.

Мини-эссе / устный ответ

Напишите мини-эссе (1 страница) на тему «Факторы эффективности командной работы в лаборатории». Раскройте следующие социально-психологические факторы: сплоченность, ценностно-ориентационное единство, психологический климат, авторитет руководителя. Приведите примеры из лабораторной практики.

Эссе

Напишите эссе (2–3 страницы) на тему «Традиционные ценности российского общества как основа профессионального поведения лаборанта-аналитика». Раскройте ценности: справедливость, честность, коллективизм. Обоснуйте, как они помогают в работе и

Задание

взаимодействии с коллегами. Приведите конкретные примеры.

6. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания для промежуточной аттестации

Раздел 1. Выбор одного правильного ответа (10 вопросов, 1 балл каждый)

Вопрос 1. Что является главной целью профессионального общения лаборанта-аналитика?

- А) Установление дружеских отношений с коллегами
- Б) Обсуждение личных проблем
- В) Обмен информацией для достижения точных и достоверных результатов анализа
- Г) Развлечение в рабочее время

Вопрос 2. Какой стиль речи преобладает в официальных отчетах по результатам химического анализа?

- А) Художественный
- Б) Разговорный
- В) Официально-деловой
- Г) Публицистический

Вопрос 3. Что является предметом перцептивной стороны общения?

- А) Содержание передаваемой информации
- Б) Восприятие и понимание людьми друг друга
- В) Организация совместных действий
- Г) Эмоциональные переживания участников

Вопрос 4. Что является наиболее конструктивным стилем поведения в конфликте?

- А) Соперничество
- Б) Избегание
- В) Сотрудничество
- Г) Приспособление

Вопрос 5. Какая норма профессиональной этики лаборанта-аналитика означает отказ от получения выгоды за искажение данных?

- А) Объективность
- Б) Неподкупность
- В) Точность
- Г) Конфиденциальность

Вопрос 6. Что является предметом интерактивной стороны общения?

- А) Восприятие партнера по общению
- Б) Организация совместного взаимодействия и деятельности
- В) Передача информации
- Г) Эмоциональные отношения между людьми

Вопрос 7. Какой метод используется для количественной оценки межличностных отношений в группе?

- А) Контент-анализ
- Б) Социометрия
- В) Наблюдение
- Г) Интервью

Вопрос 8. Что является первым этапом установления контакта при деловой беседе?

- А) Изложение своей позиции
- Б) Приветствие и представление
- В) Обсуждение деталей
- Г) Принятие решения

Вопрос 9. Какое правило построения информационного сообщения предполагает исключение лишних слов и повторов?

- А) Точность
- Б) Объективность
- В) Лаконичность
- Г) Структурированность

Вопрос 10. Какая ценность лежит в основе коллективизма как традиционной ценности российского общества?

- А) Индивидуализм
- Б) Приоритет личного успеха
- В) Взаимопомощь и работа на общий результат
- Г) Конкуренция

Раздел 2. Установление соответствия (10 вопросов, 4 балла каждый, по 1 баллу за верное соответствие)

Вопрос 11. Установите соответствие между видом контекста профессиональной задачи и его характеристикой:

Вид контекста

Характеристика

1. Социальный

А) Соблюдение норм честности, объективности, неподкупности

2. Этический

Б) Соблюдение технологических регламентов, сроков, стандартов

3. Производственный

В) Взаимодействие с коллегами, заказчиками, руководством

4. Правовой

Г) Знание законодательства о труде и технике безопасности

Вопрос 12. Установите соответствие между этапом алгоритма принятия решения и его содержанием:

Этап алгоритма

Содержание

Этап алгоритма	Содержание
1. Анализ проблемы	А) Выбор наилучшего варианта из нескольких
2. Генерация альтернатив	Б) Сбор информации, определение причины
3. Выбор оптимального решения	В) Предложение различных вариантов действий
4. Оценка эффективности	Г) Сравнение полученного результата с ожидаемым

Вопрос 13. Установите соответствие между коммуникативной стратегией и ситуацией ее применения:

Коммуникативная стратегия	Ситуация применения
1. Сотрудничество	А) Разъяснение правил приемки проб новому заказчику
2. Информирование	Б) Совместный поиск выхода при разногласиях в результатах
3. Активное слушание	В) Быстрое согласование сроков без обсуждения деталей
4. Избегание	Г) Внимательное выслушивание жалобы заказчика на качество

Вопрос 14. Установите соответствие между невербальным сигналом и его интерпретацией:

Невербальный сигнал	Интерпретация
1. Скрещенные руки на груди	А) Открытость, доверие
2. Улыбка при разговоре	Б) Закрытость, защитная позиция
3. Избегание зрительного контакта	В) Интерес, активное слушание

Невербальный сигнал

Интерпретация

4. Наклон корпуса вперед

Г) Неуверенность, желание скрыть информацию

Вопрос 15. Установите соответствие между типом конфликтной личности и ее характеристикой:

Тип личности

Характеристика

1. Демонстративная

А) Мелочная, требует соблюдения всех правил

2. Ригидная

Б) Импульсивная, агрессивная, неуправляемая

3. Неуправляемая

В) Жаждет внимания, эмоциональная

4. Сверхточная

Г) Подозрительная, с завышенной самооценкой

Вопрос 16. Установите соответствие между методом сбора информации о личности и его описанием:

Метод

Описание

1. Наблюдение

А) Стандартизированный опрос с выбором ответов

2. Анкетирование

Б) Целенаправленное восприятие поведения без вмешательства

3. Интервью

В) Устная беседа по заранее подготовленным вопросам

4. Тестирование

Г) Письменный опрос с закрытыми и открытыми вопросами

Вопрос 17. Установите соответствие между видом профессионального документа и его характеристикой:

Вид документа

Характеристика

1. Служебная записка

А) Подробное изложение хода совещания с фиксацией решений

Вид документа	Характеристика
2. Протокол обсуждения	Б) Краткое изложение предложения или проблемы на имя руководителя
3. Отчет	В) Внутренний документ, содержащий данные о выполненной работе
4. Акт	Г) Документ, фиксирующий факт события или нарушения

Вопрос 18. Установите соответствие между коррупционным риском и способом противодействия:

Коррупционный риск	Способ противодействия
1. Фальсификация результатов анализов	А) Публичное обсуждение результатов
2. Подкуп за «нужные» показатели	Б) Ведение журналов учета всех этапов работы
3. Конфликт интересов	В) Разъяснительная работа о недопустимости
4. Завышение показателей	Г) Уведомление руководства о личной заинтересованности

Вопрос 19. Установите соответствие между методом организации совместной работы и его описанием:

Метод организации	Описание
1. Распределение проб	А) Два сотрудника независимо выполняют один и тот же анализ для проверки
2. Параллельные определения	Б) Передача смены с инструктажем и заполнением журнала
3. Вахтенный метод	В) Назначение задач каждому сотруднику по сложности и времени

Метод организации	Описание
4. Бригадный метод	Г) Коллективная ответственность за весь цикл работы

Вопрос 20. Установите соответствие между социально-психологическим фактором и его влиянием на командную работу:

Фактор	Влияние
1. Сплоченность	А) Совпадение целей и ценностей у членов группы
2. Ценностно-ориентационное единство	Б) Повышение производительности и снижение конфликтов
3. Психологический климат	В) Степень симпатии и доверия между сотрудниками
4. Авторитет руководителя	Г) Влияние на соблюдение дисциплины и принятие решений

Раздел 3. Выбор нескольких правильных ответов (10 вопросов, по 3 балла каждый, по 1 баллу за верный ответ)

Вопрос 21. Какие из перечисленных критериев относятся к оценке эффективности коммуникативных действий? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Наличие обратной связи
- Б) Количество произнесенных слов
- В) Достижение договоренности
- Г) Яркость эмоционального выступления
- Д) Затраченное время на достижение цели

Вопрос 22. Какие элементы входят в структуру служебной записки? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Шапка (кому, от кого)
- Б) Эпиграф
- В) Основная часть (изложение сути)
- Г) Дата и подпись
- Д) Список использованной литературы

Вопрос 23. Какие из перечисленных фраз относятся к «Я-высказываниям»? (Выберите 3 верных ответа)

- А) «Вы постоянно ошибаетесь в расчетах»

- Б) «Я чувствую тревогу, когда результаты не совпадают»
- В) «Мне нужно ваше мнение по этому вопросу»
- Г) «Ты не умеешь работать с этим прибором»
- Д) «Я ценю вашу помощь в решении проблемы»

Вопрос 24. Какие правила необходимо соблюдать при телефонных переговорах? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Представиться в начале разговора
- Б) Говорить громко, перебивая собеседника
- В) Кратко изложить суть звонка
- Г) Использовать сленг и жаргонизмы
- Д) Поблагодарить за внимание в конце разговора

Вопрос 25. Какие из перечисленных факторов влияют на формирование первого впечатления? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Внешний вид собеседника
- Б) Уровень интеллекта (определяется позже)
- В) Невербальное поведение (поза, мимика, жесты)
- Г) Манера речи и голос
- Д) Только профессиональные качества

Вопрос 26. Какие стадии развития коллектива выделяют в социальной психологии? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Формирование
- Б) Конфликт (буря)
- В) Нормирование (притирка)
- Г) Распад
- Д) Продуктивная работа

Вопрос 27. Какие из перечисленных действий помогают оказать психологическую поддержку коллеге? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Активное слушание
- Б) Обесценивание его проблемы («не переживай, ерунда»)
- В) Предложение конкретной помощи
- Г) Критика его действий
- Д) Совместный поиск решения проблемы

Вопрос 28. Какие признаки могут указывать на эмоциональное выгорание сотрудника лаборатории? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Повышенная продуктивность
- Б) Хроническая усталость и раздражительность
- В) Циничное отношение к работе и коллегам
- Г) Частые ошибки и пропуски сроков
- Д) Стремление к профессиональному росту

Вопрос 29. Какие из перечисленных действий являются проявлением коррупционного поведения? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Получение подарка от заказчика за ускорение выдачи результатов
- Б) Участие в профессиональной конференции
- В) Искажение данных в отчете в пользу заказчика
- Г) Соблюдение техники безопасности
- Д) Использование служебного положения для личной выгоды

Вопрос 30. Какие из перечисленных действий способствуют эффективной организации

совместной работы в лаборатории? (Выберите 3 верных ответа)

- А) Четкое распределение обязанностей
- Б) Отсутствие обратной связи между сотрудниками
- В) Регулярное информирование о ходе работы
- Г) Конкуренция вместо сотрудничества
- Д) Взаимозаменяемость сотрудников

Раздел 4. Установление правильной последовательности (10 вопросов, по 4 балла каждый, по 1 баллу за правильную позицию)

Вопрос 31. Расположите этапы принятия решения в нестандартной ситуации в правильной последовательности:

1. Выбор оптимального решения
2. Анализ проблемы и сбор информации
3. Реализация решения
4. Оценка эффективности и коррекция
5. Генерация альтернативных вариантов

Вопрос 32. Расположите этапы организации групповой работы в лаборатории в правильной последовательности:

1. Составление графика работы
2. Распределение обязанностей между сотрудниками
3. Определение перечня задач и проб
4. Контроль соблюдения сроков
5. Корректировка плана при необходимости

Вопрос 33. Расположите этапы деловой беседы в правильной последовательности:

1. Принятие решения
2. Изложение своей позиции
3. Завершение беседы
4. Начало беседы (приветствие, представление)
5. Обсуждение

Вопрос 34. Расположите шаги алгоритма установления контакта в ситуации разногласий в правильной последовательности:

1. Уточнение позиции собеседника
2. Доброжелательное завершение

3. Предложение совместного анализа проблемы
4. Спокойное реагирование (сохранение нейтрального тона)
5. Поиск компромиссного решения

Вопрос 35. Расположите стадии развития коллектива в правильной последовательности:

1. Нормирование
2. Расформирование
3. Формирование
4. Продуктивная работа
5. Конфликт

Вопрос 36. Расположите этапы проведения социометрического исследования в правильной последовательности:

1. Обработка и анализ результатов
2. Формулировка социометрического критерия (вопроса)
3. Проведение опроса членов группы
4. Построение социоматрицы и социограммы
5. Определение цели и задач исследования

Вопрос 37. Расположите этапы управления эмоциями в конфликтной ситуации в правильной последовательности:

1. Выбор конструктивной реакции
2. Осознание своей эмоции (называние ее)
3. Анализ причины эмоции
4. Применение техник саморегуляции (дыхание, пауза)
5. Переключение внимания на решение задачи

Вопрос 38. Расположите этапы конструктивного разрешения производственного конфликта в правильной последовательности:

1. Поиск компромиссного решения
2. Письменная фиксация договоренности
3. Признание наличия разногласий

4. Выяснение позиций обеих сторон
5. Привлечение эксперта (при необходимости)
6. Контроль исполнения принятого решения

Вопрос 39. Расположите этапы организации вахтенного метода работы в лаборатории в правильной последовательности:

1. Прием смены (ознакомление с журналом, остатками проб)
2. Подготовка рабочего места и оборудования
3. Проведение анализов согласно плану
4. Заполнение журнала смены и отчетной документации
5. Сдача смены следующему сотруднику с инструктажем

Вопрос 40. Расположите шаги аргументации профессионального решения с позиции социальной ответственности в правильной последовательности:

1. Оценка последствий для здоровья людей и экологии
2. Принятие решения и его реализация
3. Выявление проблемы или риска
4. Поиск альтернативных безопасных вариантов
5. Обоснование выбранного решения нормами и стандартами

Раздел 5. Открытые вопросы (10 вопросов, по 5 баллов каждый)

Вопрос 41. Раскройте понятие «профессиональная задача» в контексте работы лаборанта-аналитика. Выделите три контекста ее решения (социальный, этический, производственный). Приведите по одному примеру из лабораторной практики для каждого контекста.

Вопрос 42. Опишите алгоритм выбора оптимальной коммуникативной стратегии при приемке проб от заказчика. Приведите примеры использования различных стратегий в зависимости от поведения заказчика.

Вопрос 43. Опишите методику анализа вербальных и невербальных сигналов собеседника. Какие параметры наблюдения необходимо фиксировать в протоколе? Приведите пример заполненного протокола наблюдения.

Вопрос 44. Опишите стили поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество). В каких ситуациях каждый из них наиболее эффективен в работе лаборатории? Приведите примеры.

Вопрос 45. Разработайте краткий кодекс профессиональной этики лаборанта-аналитика, включив в него не менее 5 основных норм. Обоснуйте необходимость каждой нормы.

Вопрос 46. Опишите, как следует адаптировать профессиональную терминологию при общении

с разными адресатами (руководитель, коллега, стажер). Приведите конкретные примеры формулировок для каждой категории.

Вопрос 47. Раскройте меры противодействия коррупционным рискам в работе лаборатории аналитического контроля. Какие действия должен предпринять сотрудник при выявлении попытки склонения к коррупционному правонарушению?

Вопрос 48. Опишите, как организовать совместную работу смены при проведении химического анализа (распределение проб, параллельные определения, вахтенный метод). Какие факторы необходимо учитывать при распределении нагрузки?

Вопрос 49. Раскройте понятие социальной ответственности лаборанта-аналитика. Приведите примеры профессиональных решений, требующих аргументации с позиции безопасности продукции, экологии и здоровья людей.

Вопрос 50. Что такое ценностно-ориентационное единство коллектива? Как оно формируется и влияет на эффективность работы лаборатории? Приведите примеры из практики.

6.2 Кейсы для промежуточной аттестации

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Кейс 1. Конфликт интерпретаций

Ситуация:

В лаборатории аналитического контроля фармацевтического предприятия проводится количественное определение активного вещества в новой партии лекарственного препарата методом высокоэффективной жидкостной хроматографии (ВЭЖХ). Два лаборанта — Иванов (стаж 15 лет) и Смирнова (стаж 3 года) — получили разные результаты:

- Иванов: 98,7% (соответствует норме 98–102%)
- Смирнова: 96,2% (не соответствует норме)

Иванов утверждает, что Смирнова неправильно приготовила стандартный раствор. Смирнова настаивает, что её результат верен, а Иванов не заметил дрейфа базовой линии хроматографа. Между ними возник острый спор, который перерос в открытый конфликт. Руководитель лаборатории требует срочного заключения для отправки отчета заказчику.

Задание:

1. Распознайте профессиональную задачу и определите её контексты (социальный, этический, производственный).
2. Определите приоритеты решения задачи с учетом внешних условий (срочность, наличие заказчика, внешний контроль).
3. Предложите алгоритм действий по разрешению ситуации.
4. Оцените риски каждого предложенного решения.

Кейс 2. Срочный заказ от внешнего контролера

Ситуация:

В лабораторию поступает внеплановый заказ от Роспотребнадзора на анализ питьевой воды. Результат должен быть предоставлен в течение 3 часов, иначе предприятие получит штраф и предписание о приостановке производства. В это же время в лаборатории выполняются:

- плановые анализы по 5 заказчикам (срок сдачи — завтра)
- калибровка нового спектрофотометра
- обучение стажера

Лаборатория работает в одну смену (8 сотрудников).

Задание:

1. Распределите приоритеты задач в данной ситуации.
2. Предложите оптимальную коммуникативную стратегию для взаимодействия с представителем Роспотребнадзора.
3. Составьте служебную записку руководителю с предложением по перераспределению ресурсов.
4. Спрогнозируйте возможные последствия для плановых заказчиков.

Тема 2. Установление контакта

Кейс 3. Приемка проб от взволнованного заказчика

Ситуация:

На приемку проб приходит директор небольшого хлебозавода. У него срочный заказ на анализ муки на содержание клейковины. Заказчик очень взволнован: ему нужно успеть получить результаты до конца дня, чтобы запустить производство. Он плохо знаком с процедурой, постоянно перебивает лаборанта, задает одни и те же вопросы, выражает недоверие к срокам, ссылаясь на то, что «в прошлый раз всё делали быстрее». При этом заказчик — крупный и важный клиент лаборатории.

Задание:

1. Выберите коммуникативную стратегию для установления контакта с данным заказчиком. Обоснуйте выбор.
2. Составьте план беседы с заказчиком с учетом его психологического состояния.
3. Подготовьте 3 корректные фразы для успокоения заказчика и снятия напряжения.
4. Какие невербальные сигналы вы будете использовать/избегать в данной ситуации?

Кейс 4. Разногласия по результатам между коллегами

Ситуация:

Вы — старший лаборант смены. Два ваших подчиненных — молодой специалист (работает 2 месяца) и опытный лаборант (работает 10 лет) — получили разные результаты при анализе одной и той же пробы стали на содержание хрома. Молодой специалист утверждает, что выполнил всё строго по методике. Опытный лаборант настаивает на перепроверке, так как

«молодые всегда ошибаются». Между ними возникла напряженность, молодой специалист выглядит подавленным, опытный — раздраженным. Время позволяет провести повторный анализ.

Задание:

1. Опишите алгоритм установления контакта с каждым из участников ситуации.
2. Предложите конструктивную обратную связь для обоих сотрудников (используя «Я-высказывания»).
3. Как организовать объективную перепроверку, чтобы сохранить рабочие отношения?
4. Напишите памятку для себя по профилактике подобных ситуаций в будущем (4 правила).

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Кейс 5. Наблюдение за поведением сотрудника

Ситуация:

В течение последней недели лаборант Сидоров (стаж 5 лет), раньше всегда активный и инициативный, изменил поведение: он стал молчаливым, избегает общения с коллегами, часто смотрит в одну точку, опаздывает на работу, допускает мелкие ошибки (неправильно маркирует пробы, забывает внести данные в журнал). На замечания руководителя он либо огрызается, либо вообще не реагирует. Вчера он оставил включенной газовую горелку и чуть не устроил пожар. Коллеги начали избегать его, считая «опасным» и «неадекватным».

Задание:

1. Проанализируйте вербальные и невербальные сигналы, указывающие на проблемное состояние Сидорова.
2. Составьте протокол наблюдения за его поведением (формальный документ).
3. Предложите психологическую интерпретацию его состояния (не менее 2 гипотез).
4. Разработайте алгоритм действий руководителя по оказанию поддержки.

Критерии оценки (максимум 5 баллов):

Кейс 6. Социометрическое исследование в коллективе

Ситуация:

В вашей лаборатории работает 10 человек. В последнее время упала производительность труда, участились конфликты, несколько сотрудников подали заявления на увольнение. Администрация просит вас провести социометрическое исследование для выявления проблем в коллективе. Вы провели опрос по критерию «С кем из коллег вы предпочли бы работать над сложным проектом?» и получили следующие данные (матрица выборов):

Кто выбирает

Кого выбрали (положительные выборы)

Кто выбирает	Кого выбрали (положительные выборы)
1. Лаборант А	Б, В
2. Лаборант Б	А, В, Г
3. Лаборант В	Б, Д
4. Лаборант Г	А, В
5. Лаборант Д	А, Б
6. Лаборант Е	(никого)
7. Лаборант Ж	А, Б, В, Г, Д
8. Лаборант З	А, Б
9. Лаборант И	А, В
10. Лаборант К	А, Б, Ж

Задание:

1. Обработайте результаты: определите лидеров, отвергнутых, изолированных.
2. Постройте социогамму (в виде схемы).
3. Сделайте выводы о психологическом климате в коллективе.
4. Предложите 3 рекомендации по улучшению ситуации с учетом профессиональной деятельности лаборантов.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Кейс 7. Конфликт из-за распределения сверхурочных

Ситуация:

В лаборатории возник конфликт. Начальник смены поручил сверхурочную работу двум лаборантам — Петровой (стаж 8 лет) и Николаеву (стаж 2 года). Петрова возмущена: «Почему опять я? Николаеву нужно учиться, а меня вечно нагружают!». Николаев обижен: «Меня считают некомпетентным, хотя я имею право на работу, как и все!». Начальник смены не знает,

как разрешить ситуацию, и обращается к вам как к психологу-эксперту.

Задание:

1. Идентифицируйте типы конфликтных личностей, участвующих в конфликте (если это возможно по описанию).
2. Предложите стиль поведения в конфликте для каждой стороны.
3. Составьте план переговоров между участниками (не менее 5 шагов).
4. Предложите систему профилактики подобных конфликтов в будущем.

Кейс 8. Межкультурная коммуникация в коллективе

Ситуация:

В лабораторию приняли на работу нового сотрудника — молодого специалиста из среднеазиатской республики. Он хорошо знает химию, но плохо говорит по-русски, стесняется коллег, часто молчит. Коллеги начали обсуждать его за спиной, отпускать шутки по поводу его акцента и питания (он не ест свинину, что вызывает недоумение у местных сотрудников). Один из коллег прямо в присутствии новичка сказал: «Чего он тут делает, если по-русски не говорит?». Новичок сильно переживает, но продолжает работать. Руководство обеспокоено возможным увольнением ценного специалиста.

Задание:

1. Выявите признаки межкультурного конфликта в ситуации.
2. Предложите корректный способ реагирования на некорректные высказывания коллег.
3. Напишите 3 правила бесконфликтного общения в поликультурном коллективе.
4. Разработайте план адаптации нового сотрудника на первый месяц работы.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Кейс 9. Ситуация коррупционного риска

Ситуация:

К вам как к лаборанту-аналитику обращается постоянный заказчик — представитель крупного агрохолдинга. Он просит изменить результаты анализа на содержание нитратов в партии овощной продукции: «Всего на 5% ниже реального — и мы пройдем проверку. Ваша лаборатория получит дополнительный контракт на год, и лично я вам заплачу отдельно, как договоримся». Сумма предложения значительная. Если вы откажетесь, заказчик может обратиться в другую лабораторию, и предприятие потеряет крупного клиента.

Задание:

1. Выявите все коррупционные риски в данной ситуации.
2. Опишите ваши действия в рамках закона (пошагово).
3. Аргументируйте отказ с позиции социальной ответственности (не менее 3 аргументов).

4. Составьте письменный отчет о факте склонения к коррупционному правонарушению.

Кейс 10. Презентация результатов для разных аудиторий

Ситуация:

Вы и ваша группа провели исследование качества водопроводной воды в районе города в рамках общественного мониторинга. Вам необходимо представить результаты трем разным аудиториям:

- Научно-технический совет предприятия (руководители, инженеры, технологи)
- Общественная организация жителей района (неспециалисты)
- Журналисты местной газеты (для публикации)

Задание:

1. Разработайте структуру устного выступления для каждой аудитории.
2. Подготовьте по одному варианту ключевой фразы для каждой аудитории, адаптируя профессиональную терминологию.
3. Составьте план презентации (не менее 5 слайдов) для одной из аудиторий по выбору.
4. Укажите, какие коммуникативные приемы вы будете использовать для каждой аудитории.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Кейс 11. Распределение обязанностей в смене

Ситуация:

Вы — старший лаборант смены (руководитель группы из 5 человек). Завтра ожидается большой объем работы: 25 проб на титриметрический анализ, 15 проб на хроматографию, 10 проб на спектрофотометрию, плюс нужно подготовить отчеты по результатам предыдущей смены (3 отчета). В вашей группе работают:

- Петров — опытный лаборант, специалист по хроматографии
- Иванова — опытный лаборант, специалист по спектрофотометрии
- Сидоров — лаборант со средним опытом, может делать титрование
- Козлова — молодой специалист, стаж 2 месяца, еще требует контроля
- Смирнов — стажер, на обучении, может выполнять простые задания

Петров и Иванова часто конфликтуют из-за распределения сложных задач. Козлова очень стесняется просить о помощи. Смирнов полностью зависит от наставника.

Задание:

1. Разработайте план распределения обязанностей на эту смену с учетом квалификации, загрузки и психологической совместимости.

2. Предложите, как организовать параллельные определения для контроля достоверности.
3. Опишите, как вы будете взаимодействовать с каждым сотрудником (коммуникативная стратегия).
4. Подготовьте памятку «Эффективная организация совместной работы в лаборатории» (5 правил).

Кейс 12. Социальная ответственность при обнаружении нарушения

Ситуация:

При анализе сточных вод химического предприятия вы обнаружили превышение предельно допустимой концентрации (ПДК) кадмия в 3 раза. Вы звоните руководителю лаборатории, но он говорит: «Не спешите с выводами, я перезвоню». Через час он перезванивает: «Мы нашли документальное подтверждение, что проба взята не по стандарту, давай пересчитаем результат так, как будто взята правильная проба, и будет норма. Заодно и премию получишь». Вы подозреваете, что руководитель получил указание «урегулировать» вопрос от дирекции, чтобы избежать крупного штрафа и остановки производства.

Задание:

1. Определите, с какими ценностями (традиционными и профессиональными) конфликтует данное требование.
2. Аргументируйте свою позицию с позиции социальной ответственности, безопасности продукции, экологии и здоровья людей.
3. Предложите корректный и законный алгоритм выхода из ситуации.
4. Напишите мотивированное обоснование отказа от пересчета результатов.

Ключи к оценочным материалам

Ключи к оценочным материалам

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1 Профессиональная задача лаборанта-аналитика – это цель деятельности, требующая применения профессиональных знаний и навыков для получения достоверных результатов химического анализа. Социальный контекст – взаимодействие с коллегами и заказчиками; этический – соблюдение норм честности и объективности; производственный – выполнение работы в соответствии с регламентами и стандартами.

2 Алгоритм принятия решений в стандартной ситуации: 1) анализ задачи → 2) выбор метода решения → 3) выполнение действий → 4) проверка результата. В нестандартной ситуации: 1) идентификация проблемы → 2) сбор информации → 3) генерация вариантов → 4) выбор оптимального → 5) реализация → 6) оценка эффективности.

3 Критерии оценки эффективности коммуникативных действий: наличие и качество обратной связи (получение подтверждения понимания), достижение договоренности (конкретный результат переговоров), отсутствие искажений информации, соблюдение тайминга общения,

эмоциональный комфорт сторон.

4 Конфликтная ситуация – это объект анализа, включающий противоречие между участниками взаимодействия. Пример из лабораторной практики: разногласия между лаборантами по поводу трактовки результатов параллельного титрования, где один настаивает на своем результате, другой – на своем.

5 Срочность выполнения анализа влияет на определение приоритетов через распределение времени: сначала выполняются срочные заказы, перераспределяются ресурсы (сотрудники, оборудование), сокращается время на обсуждение, но увеличивается риск ошибок, поэтому требуется повышенная концентрация.

6 Основы тайм-менеджмента при организации групповой работы в лаборатории: планирование рабочего дня с учетом загрузки приборов, распределение проб между сотрудниками по сложности и времени, установление дедлайнов по этапам анализа, учет времени на подготовку и уборку рабочего места.

7 Служебная записка составляется по структуре: шапка (кому, от кого), заголовок, основная часть (суть предложения или проблемы), обоснование, подпись и дата. Протокол обсуждения включает: дата, место, присутствующие, повестка, ход обсуждения (выступления), принятые решения и ответственные исполнители.

8 Функциональные стили речи: официально-деловой (отчеты, инструкции, служебные записки), научный (статьи, обзоры, методики), публицистический (выступления, презентации), разговорный (неформальное общение) и художественный. В отчетах по химическому анализу преобладает официально-деловой и научный стили.

9 Устная деловая коммуникация: диалоги, переговоры, совещания, телефонные разговоры – требует быстрой реакции, владения голосом, мимикой и жестами, соблюдения этикета. Письменная: отчеты, служебные записки, протоколы – требует точности, логичности, безличности, использования стандартных формулировок и терминов.

10 Примеры норм русского языка: орфоэпическая: звонИт, каталОг; грамматическая: пара сапог (не сапогов); синтаксическая: «Согласно приказу» (не «согласно приказа»). В деловом тексте важно соблюдать порядок слов, избегать канцеляризмов, использовать официально-деловой стиль.

Тема 2. Установление контакта

1 Коммуникативные стратегии при приемке проб от заказчика: стратегия сотрудничества (совместное уточнение условий и требований), стратегия информирования (четкое разъяснение процедуры и сроков), стратегия уточнения (закрытые и открытые вопросы для снятия неопределенности), стратегия документирования (фиксация всех нюансов).

2 Правила построения информационных сообщений: лаконичность (минимально необходимый объем информации), точность (однозначность формулировок, исключая двойное толкование), объективность (отсутствие личных оценок и эмоциональной окраски, фактологичность).

3 Для установления контакта при разногласиях: 1) признать право собеседника на свое мнение; 2) использовать «Я-высказывания» (не «вы не правы», а «я вижу ситуацию по-другому»); 3) предложить совместный пересмотр методики; 4) аргументировать свою позицию фактами; 5) прийти к компромиссу через обсуждение.

4 Деловая беседа: приветствие, представление, изложение цели, аргументация, обсуждение, принятие решения, завершение. Телефонные переговоры: представление («меня зовут...»), уточнение времени собеседника, краткое изложение сути, запрос обратной связи, благодарность и прощание.

5 «Я-высказывания» в команде: «Я чувствую беспокойство, когда результаты перепроверяются без согласования», «Я хотел бы уточнить методику, чтобы избежать ошибок», «Мне нужна помощь с калибровкой прибора, потому что я не уверен в точности данных».

6 Оценка эффективности общения проводится через обратную связь: совпало ли понимание цели, достигнута ли договоренность, нет ли остаточных противоречий. Корректировка: если эффект низкий, изменить стратегию (переформулировать цель, сменить тон, сделать паузу, привлечь третью сторону).

7 При общении с молодым специалистом – использовать простые формулировки, давать

пояснения, избегать иронии. С опытным коллегой – уважительный тон, признание авторитета, краткость, профессиональный сленг, деловой стиль. С возрастным собеседником – соблюдать субординацию, уважение, не перебивать.

8 Правила бесконфликтного общения: уважительное отношение к культурным и религиозным особенностям, избегание стереотипных высказываний, использование нейтральных формулировок, активное слушание, признание права на отличия, поиск общего в целях.

9 Конструктивная критика помогает установить контакт, если она: конкретна («в отчете не хватает раздела по контролю качества»), не переходит на личности («данные требуют проверки» вместо «вы некомпетентны»), предлагает пути решения, произносится в частной беседе, а не публично.

10 Пример: «Доброе утро, коллеги! Разрешите представиться: Иванова Мария Сергеевна, ведущий лаборант. Сегодня мы обсудим результаты внеплановых проб. Благодарю за уделенное время. До свидания, всего хорошего!».

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1 Для анализа вербальных сигналов используют контент-анализ (частота употребления слов, логика, паузы, тон). Невербальных – методику наблюдения с фиксацией: поза (открытая/закрытая), жестикуляция (спокойная/агрессивная), мимика (улыбка, нахмуренные брови), визуальный контакт, интонация, дистанция общения.

2 Методы сбора: наблюдение (стандартизированное и нестандартизированное), анкетирование, интервью (структурированное/неструктурированное), тестирование (психодиагностика), социометрия. Обработка: количественный анализ (средние значения, распределение), качественный (контент-анализ, категоризация ответов), статистический (коэффициенты корреляции).

3 Интерпретация социометрического теста: анализ матрицы выборов, выделение лидеров (максимум выборов), отвергнутых (минимум), коэффициенты сплоченности. Психологические тесты: ММРІ, тест Кеттелла – интерпретация по шкалам, выявление тревожности, агрессивности, экстраверсии, описание группового профиля климата.

4 Информационные ресурсы: электронные библиотеки (eLIBRARY, КиберЛенинка, Научная электронная библиотека), базы данных (PubMed, PsycINFO, Scopus), образовательные порталы (Открытое образование, Coursera), официальные сайты профессиональных сообществ, корпоративные библиотеки.

5 Определение роли происходит через: 1) тестирование на лидерство/исполнительство; 2) самооценку своих склонностей; 3) наблюдение руководителя; 4) учет психологической совместимости (тест на тип темперамента, соционику). Роль должна сочетать функциональные задачи и личностные особенности.

6 Законы групповой динамики: закон единства целей, закон социальной фасилитации (ускорение в присутствии других), закон социальной лености (снижение усилий в группе), закон группового мышления (конформизм). Стадии: формирование, конфликт, нормирование, продуктивная работа, расформирование.

7 Требования к оформлению документации по наблюдению: наличие даты, места, фамилий наблюдателя и объекта, описание ситуации (кто, что, при каких условиях), фиксация вербальных и невербальных проявлений, выводы без субъективных оценок, подпись.

8 Примеры невербальных сигналов: скрещенные руки – закрытость, защита; улыбка – доброжелательность; избегание зрительного контакта – неуверенность или ложь; наклон корпуса вперед – интерес; быстрая речь – возбуждение, медленная – задумчивость. В профессиональном общении они помогают диагностировать состояние собеседника.

9 Уважение к каждому члену коллектива снижает напряженность, повышает доверие, создает психологическую безопасность, что улучшает взаимопомощь, обмен информацией и точность работы, снижает текучесть кадров и число конфликтов.

10 Ценностно-ориентационное единство – это совпадение взглядов и ценностей у членов группы. Формируется через: совместное обсуждение целей, открытое выражение мнений, единые профессиональные стандарты, корпоративные мероприятия, стиль руководства, создание традиций и общих символов.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1 Типы конфликтных личностей: демонстративная (эмоциональная, жаждет внимания), ригидная (подозрительная, с завышенной самооценкой), неуправляемая (импульсивная, агрессивная), сверхточная (мелочная, требует соблюдения всех правил), избегающая (уклоняется от решений). Примеры: лаборант, постоянно оспаривающий результаты коллег (ригидный).

2 Стили поведения: сотрудничество (совместный поиск решения, выигрыш всех), компромисс (взаимные уступки, частичный выигрыш), избегание (уход от конфликта, откладывание решения), приспособление (жертва одной стороны), соперничество (подавление оппонента). Сотрудничество – при важности задачи, избегание – при малозначимости.

3 Способы предотвращения конфликтов на национальной/религиозной почве: соблюдение светского характера труда, проведение разъяснительной работы о недопустимости дискриминации, запрет на высказывания, унижающие достоинство, корпоративные мероприятия без религиозного подтекста, создание равных условий для всех.

4 Конструктивное разрешение разногласий: 1) признать наличие разногласия; 2) выяснить позиции сторон; 3) предложить совместное решение на основе стандартов; 4) привлечь эксперта при необходимости; 5) зафиксировать договоренность письменно; 6) проконтролировать исполнение.

5 Нормы профессиональной этики лаборанта-аналитика: неподкупность (отказ от получения вознаграждения за искажение данных), объективность (независимость от личных симпатий и внешнего давления), точность данных (стремление к минимизации погрешностей, честный отчет о всех результатах).

6 Оказание психологической поддержки: активное слушание, предложение помощи, слова поддержки, совместный анализ проблемы, перерыв на передышку. Запрос помощи: «Мне нужна ваша консультация», «Я не справляюсь с этим этапом, помогите», через выявление своей зоны некомпетентности.

7 Признаки эмоционального выгорания: хроническая усталость, цинизм, раздражительность, снижение мотивации, пропуски сроков, частые ошибки, изоляция от коллег, потеря удовольствия от работы. У лаборантов может проявляться в небрежном отношении к технике безопасности.

8 Проявление толерантности: корректное отношение к обычаям (например, диетическим особенностям), отсутствие насмешек над религиозными символами, использование нейтральной лексики, уважение к праздникам, необсуждение религиозных/национальных тем без необходимости, равенство в оценках.

9 В конфликте чаще возникают: гнев, обида, тревога, разочарование, страх. Управление: распознавание эмоции («я злюсь»), техника «стоп» (взять паузу), глубокое дыхание, анализ причины, переключение внимания на суть задачи, использование «Я-высказываний».

10 Правила составления кодекса: опираться на профессиональные стандарты, учитывать специфику лабораторной работы, формулировать четкие требования к поведению, включать разделы: честность, объективность, конфиденциальность, ответственность, уважение, антикоррупционные нормы, порядок применения санкций.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1 Профессиональные базы данных: eLIBRARY.ru (научные статьи), PubMed (медицина и психология), CyberLeninka, Google Scholar. Библиотеки: Научная библиотека МГУ, РГБ, корпоративные библиотеки предприятий, электронный каталог учебного заведения.

2 Оформление результатов анализа: в виде таблицы (строки – ситуации, столбцы – участники, действия, результаты), схемы (причинно-следственные связи, алгоритмы взаимодействия), презентации (краткие тезисы, диаграммы, выводы, структура «проблема – решение – эффект»).

3 Принципы деловой этики в химической отрасли: достоверность данных (не фальсифицировать), конфиденциальность (не разглашать коммерческую тайну), профессиональная компетентность (не браться за задачи вне квалификации), честность в отчетности, уважение к заказчикам и коллегам.

4 Соблюдение субординации: выполнение распоряжений руководителя, информирование о проблемах, своевременные отчеты, уважительное обращение по имени/отчеству. При наставничестве: доброжелательное обучение, конструктивная критика, признание успехов

стажера, справедливое распределение задач.

5 Коррупционные риски: фальсификация проб для улучшения показателей, принятие подарков за «нужные» результаты, завышение класса опасности вещества, подтасовка дат испытаний, создание фиктивных актов. Способы выявления: аудит, контроль со стороны руководителя, ведение журналов учета.

6 Адаптация терминологии: для руководителя – кратко и сухо («погрешность 0,5%», «калибровка выполнена»); для коллеги – с деталями и уточнениями («провел градуировку, построил калибровочный график, $R^2=0,999$ »); для стажера – с пояснениями и аналогиями («титрование – это как дозирование капель, пока не изменится цвет»).

7 Основы законодательства: ФЗ № 273 «О противодействии коррупции»; ответственность за получение взятки, посредничество, служебный подлог – по УК РФ (штрафы, лишение свободы). Специалист обязан уведомить руководителя о склонении к коррупции, не принимать подарки свыше 3000 руб., соблюдать запрет на конфликт интересов.

8 Противодействие коррупции в рамках закона: отказ от неправомерного предложения (устный или письменный), фиксация факта (в журнале), уведомление руководителя или в правоохранительные органы, соблюдение антикоррупционной политики организации, участие в проверках.

9 Эффективный устный доклад: структура: вступление (краткое введение), основная часть (данные, графики, методы, выводы), заключение (рекомендации). Язык: без «воды», профессиональные термины, четкие цифры, ответы на вопросы по существу. Пример для лаборанта: «За смену выполнено 15 проб, отклонений не выявлено, приборы в норме».

10 Презентация для совещания: титульный слайд (тема, автор), актуальность, методология, результаты (графики, таблицы), сравнение с нормативами, выводы, предложения, благодарность. Оформление: читаемый шрифт, контрастный фон, минимум текста, визуализация данных.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1 Организация совместной работы: распределение проб по сложности и времени между сотрудниками; параллельные определения (два лаборанта делают независимые замеры для проверки); вахтенный метод (передача смены с подробным инструктажем и заполнением журнала). План фиксируется письменно, ответственные назначаются.

2 Социально-психологические факторы: сплоченность (взаимная симпатия и доверие), ценностно-ориентационное единство (совпадение целей и взглядов), психологический климат, авторитет руководителя, открытость обратной связи. Они повышают производительность на 15–20% и снижают ошибки.

3 Аргументация с позиции социальной ответственности: «Мы обязаны провести повторный анализ, так как превышение ПДК может нанести вред здоровью населения», «Сокращение времени сушки может повлиять на достоверность, поэтому мы соблюдаем регламент, несмотря на срочность».

4 Традиционные ценности: справедливость (равное отношение ко всем сотрудникам, оценка по труду), честность (правдивое информирование о результатах даже при негативных показателях), коллективизм (взаимопомощь, работа на общий результат, подчинение личного – общественному).

5 Применение этических норм при распределении премий: равный доступ к критериям премирования, оценка по объективным показателям (выполнение плана, переработки, отсутствие ошибок), исключение блата и личных связей. Нагрузки распределяются с учетом здоровья, квалификации и пожеланий сотрудников.

6 Нормы профессионального поведения, предотвращающие конфликт интересов: отказ от работы на аффилированные компании, запрет на получение выгоды от использования служебной информации, обязательное декларирование подарков, уведомление руководства о личной заинтересованности в результатах.

7 Распределение нагрузки: оценивается количество проб, сложность методик, время на подготовку и обработку; более опытным – сложные задачи, новичкам – под наблюдением; деление на основные операции и контрольные; регулярная смена деятельности для предотвращения монотонности.

8 Пример социально ответственного решения: при обнаружении выброса вредных веществ (например, аммиака) – немедленно остановить процесс, оповестить персонал, проветрить помещение, зафиксировать факт в аварийном журнале, передать данные в эконadzор, провести анализ причин и составить отчет о принятых мерах.

9 Взаимодействие при параллельных определениях: два сотрудника одновременно берут пробы и проводят анализ независимо друг от друга; затем сравнивают результаты; при расхождении более допустимой нормы – третий лаборант выполняет контрольный анализ; все данные фиксируются в протоколе.

10 Принципы коллективизма и взаимопомощи: готовность подменить коллегу при необходимости, безвозмездное обучение новичков, совместное обсуждение трудностей, равноправное участие в уборке и подготовке рабочих мест, доброжелательное отношение, информирование коллег об изменениях, открытость и доверие.

5.2 Тестовые задания (ответы на вопросы 9-10 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Номер вопроса	Ответ
---------------	-------

1.1	В
-----	---

1.2	В
-----	---

1.3	1В, 2А, 3Б, 4Г
-----	----------------

1.4	1Б, 2В, 3А, 4Г
-----	----------------

1.5	АВД
-----	-----

1.6	АВГ
-----	-----

1.7	2, 5, 1, 3, 4
-----	---------------

1.8	3, 1, 2, 4, 5
-----	---------------

1.9	Конфликтная ситуация — это совокупность объективных условий и субъективных факторов, создающих почву для возникновения конфликта. Как объект анализа она включает: участников, предмет спора, причины и условия возникновения. Алгоритм анализа: 1) выявление участников и их интересов; 2) определение предмета спора; 3) анализ причин; 4) прогноз развития; 5) выбор стратегии разрешения. Пример из лабораторной практики: разногласия между лаборантами по поводу правильности титрования, где один настаивает на своем результате, а другой.
-----	--

1.10	Срочность выполнения анализа влияет на приоритеты следующим образом: 1) срочные заказы получают высший приоритет — например, внеплановая проба от Роспотребнадзора выполняется немедленно, а плановые анализы откладываются; 2) перераспределяются ресурсы и нагрузка — к выполнению срочного анализа подключаются дополнительные сотрудники, чтобы сократить время. При этом важно
------	---

Номер вопроса	Ответ
	сохранять баланс между скоростью и точностью, чтобы избежать ошибок.

Тема 2. Установление контакта

Номер вопроса	Ответ
2.1	Б
2.2	В
2.3	1Б, 2А, 3Г, 4В
2.4	1Б, 2А, 3В, 4Г
2.5	БВД
2.6	АВД
2.7	4, 2, 5, 1, 3
2.8	4, 1, 3, 5, 2
2.9	Алгоритм выбора стратегии при приемке проб: 1) оценить состояние заказчика; 2) определить цель общения; 3) выбрать стратегию. Если заказчик спокоен — сотрудничество: «Давайте уточним все детали». Если заказчик возбужден — информирование: четко перечислить этапы и сроки. Если недоволен — активное слушание: выслушать и записать претензии. Если агрессивен — избегание (передать руководителю) или приспособление.
2.10	Эффективность общения оценивается по критериям: 1) достижение цели (договорились ли стороны); 2) наличие обратной связи (понял ли собеседник); 3) атмосфера общения (отсутствие напряжения). Корректировка: при недостаточной эффективности меняется стратегия (с убеждения на компромисс), уточняются формулировки, задаются уточняющие вопросы, делается пауза для снижения эмоционального накала.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Номер вопроса	Ответ
3.1	Б
3.2	Б
3.3	1Б, 2Г, 3В, 4А
3.4	1Б, 2А, 3Г, 4В

Номер вопроса	Ответ
3.5	АВГ
3.6	АБВ
3.7	3, 5, 1, 4, 2
3.8	5, 2, 3, 4, 1
3.9	Методика анализа вербальных сигналов: контент-анализ (логика, тон, частота слов). Невербальных — наблюдение с фиксацией: поза (открытая/закрытая), жестикуляция, мимика, зрительный контакт, интонация, дистанция. Протокол наблюдения включает: дату, место, ФИО наблюдаемого, ситуацию, фиксацию сигналов, выводы без субъективных оценок, подпись наблюдателя.
3.10	Интерпретация социометрии: по матрице выборов выделяются лидеры (максимум положительных выборов), отвергнутые (максимум отрицательных), изолированные (отсутствие выборов). Анализируются коэффициенты сплоченности и взаимности. Выводы: высокий коэффициент сплоченности — благоприятный климат; наличие отвергнутых — риск конфликтов; изолированные сотрудники нуждаются в поддержке.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Номер вопроса	Ответ
4.1	В
4.2	Б
4.3	1В, 2Г, 3Б, 4А
4.4	1В, 2Б, 3А, 4Г
4.5	АВД
4.6	БВГ
4.7	2, 3, 4, 5, 1
4.8	3, 4, 5, 1, 2, 6
4.9	Стили поведения в конфликте: сотрудничество (совместный поиск решения) — эффективен при важных задачах; компромисс (взаимные уступки) — при равных силах сторон; избегание (уход) — при малозначимости вопроса; приспособление (уступка) — если отношения важнее результата; соперничество (подавление) — в экстренных ситуациях. В лаборатории сотрудничество — при выборе

Номер вопроса

Ответ

методики, компромисс — при распределении проб, избегание — при личных неприязнях.

4.10

Кодекс этики лаборанта-аналитика: 1) неподкупность — отказ от вознаграждения за искажение данных; 2) объективность — независимость от личных симпатий; 3) точность данных — честный отчет обо всех результатах; 4) конфиденциальность — неразглашение коммерческой тайны; 5) профессиональная ответственность — соблюдение стандартов и техники безопасности. Каждая норма необходима для обеспечения достоверности анализов и доверия к лаборатории.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Номер вопроса

Ответ

5.1

Б

5.2

Б

5.3

1Б, 2А, 3В, 4Г

5.4

1Б, 2В, 3Г, 4А

5.5

АВД

5.6

АВД

5.7

2, 3, 1, 4, 5

5.8

5, 2, 4, 1, 3

5.9

При общении с руководителем — кратко и сухо: «Погрешность 0,5%, калибровка выполнена». С коллегой — с деталями: «Провел градуировку, построил калибровочный график, $R^2=0,999$ ». Со стажером — с пояснениями: «Титрование — это дозирование реактива каплями до изменения цвета, это метод количественного анализа». Важно адаптировать сложность терминологии под уровень собеседника.

5.10

Меры противодействия коррупции: 1) отказ от неправомерного предложения; 2) фиксация факта в журнале; 3) уведомление руководителя; 4) соблюдение антикоррупционной политики. При выявлении попытки склонения сотрудник должен: устно отказаться, письменно зафиксировать факт, уведомить руководителя или правоохранительные органы, сохранить доказательства (письма, записи).

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Номер вопроса

Ответ

Номер вопроса	Ответ
6.1	Б
6.2	В
6.3	1В, 2А, 3Б, 4Г
6.4	1В, 2А, 3Б, 4Г
6.5	АВД
6.6	АВГ
6.7	2, 1, 3, 4, 5
6.8	3, 1, 4, 5, 2
6.9	Организация работы смены: 1) распределение проб по сложности и времени; 2) параллельные определения (два лаборанта независимо делают замеры для проверки); 3) вахтенный метод — передача смены с инструктажем и заполнением журнала. Учитывать: квалификацию сотрудников, нагрузку, время на подготовку, состояние оборудования, срочность заказов.
6.10	Социальная ответственность лаборанта — это осознание последствий своей работы для общества. Примеры решений: 1) при обнаружении превышения ПДК — немедленно остановить производство и уведомить экононадзор; 2) отказ от ускорения анализа в ущерб точности, если это может повлиять на безопасность продукции; 3) честное информирование о рисках для здоровья людей при выявлении вредных веществ.

5.3 Практические задания (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

(Кейс):

- Участники: Петров и Сидорова.
- Предмет спора: правильность результатов титрования.
- Причины: возможная ошибка в пробоподготовке, разные методики, человеческий фактор.
- Алгоритм анализа: 1) выслушать обе стороны; 2) проверить методику; 3) провести контрольное титрование третьим лаборантом; 4) зафиксировать результат; 5) провести разбор ситуации на совещании.

(Деловая игра):

Приоритеты: 1) немедленно выполнить срочный анализ (заказчик ждет, внешний контроль); 2)

плановые пробы перенести на вечернее время или на следующий день; 3) если не хватает ресурсов, запросить помощь у другой смены.

(Служебная записка):

Пример: «Заведующему лабораторией Иванову И.И. от лаборанта Петрова П.П. СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА. Уважаемый Иван Иванович! Довожу до Вашего сведения, что запасы бюреток для титрования (объемом 25 мл) в количестве 3 шт. пришли в негодность. Прошу Вас дать распоряжение о закупке новых бюреток (производство "Гласстон", артикул Т-25) в количестве 5 штук, так как срочные анализы требуют их наличия. Дата, подпись».

(График смены):

Общая трудоемкость: титрование $15 \times 20 = 300$ мин (5ч), хроматография $5 \times 40 = 200$ мин (3,3ч), подготовка 30 мин, уборка 30 мин. Итого ~9,3 ч. Распределение: сотрудник 1 — титрование (5ч); сотрудник 2 — хроматография (3,3ч)+подготовка; сотрудник 3 — помощь титрованию/хроматографии; сотрудник 4 — уборка+контроль. Все работают с перекрытием.

(Стилистика):

1 — официально-деловой; 2 — публицистический; 3 — научный; 4 — разговорный.

(Таблица):

Критерий	Устная	Письменная
Оперативность	Мгновенная	Требует времени
Обратная связь	Мгновенная	Отложенная
Фиксация	Не фиксируется	Документируется
Точность	Может быть снижена	Высокая
Примеры	Инструктаж, беседа	Отчеты, записки

(Редактирование):

Исправленный текст: «Согласно приказу заведующего, мной был проведен анализ поступивших проб. По окончании работ был составлен отчет. Благодаря этому мы смогли уложиться в сроки».

Тема 2. Установление контакта

(Ролевая игра):

Стратегия сотрудничества: предложить совместно перепроверить результаты, обсудить методику, привлечь третьего лаборанта для контрольного анализа.

(Телефонные переговоры):

Структура: «Алло, здравствуйте! Меня зовут Иванова, лаборант лаборатории. Я звоню по поводу вашего заказа. К сожалению, результаты будут готовы только завтра из-за технических причин. Можем ли мы перенести обсуждение на завтра в 10:00? Приношу извинения за задержку. Спасибо за понимание, до свидания!».

(Кейс):

Руководителю: кратко, сухо, цифры. Коллеге: с деталями, терминами. Стажеру: с пояснениями, аналогиями, примером.

(Памятка):

Правила: 1) лаконичность — «результаты анализа будут готовы через 2 часа»; 2) точность — «содержание железа 12,3 мг/л» (не «примерно 12»); 3) объективность — факты без оценок; 4) структурированность — логическое построение.

(«Я-высказывания»):

1. «Я заметил расхождение в расчетах, давайте перепроверим»; 2) «Я вижу эту ситуацию иначе, могу объяснить почему»; 3) «Мне нужна помощь с настройкой прибора, вы не могли бы помочь?».

(Ситуационная задача):

Действия: 1) не игнорировать; 2) деликатно объяснить коллеге, что некоторые выражения могут быть непонятны другим; 3) предложить альтернативные формулировки; 4) провести беседу о ценности культурного разнообразия. Правила: уважение, избегание стереотипов, тактичность, разъяснение без осуждения.

Тема 3. Перцептивная сторона общения**(Протокол наблюдения):**

В протоколе фиксируются: дата, место, ФИО наблюдаемого, ситуация, вербальные сигналы (тон, темп), невербальные (поза, мимика, жесты, зрительный контакт), выводы. Пример вывода: «Сотрудник проявляет признаки неуверенности (избегает контакта, руки скрещены), что может быть связано с недостатком опыта».

(Заключение по социометрии):

В заключении указываются: количество выборов, лидеры (максимум), отвергнутые (минимум), коэффициенты сплоченности. Рекомендации: поддерживать лидеров, работать с отвергнутыми через вовлечение в общие задачи.

(Самооценка в игре):

Студент определяет свою роль (лидер, исполнитель, координатор, аналитик) и оценивает соответствие своим психологическим особенностям.

(Наблюдение):

Наблюдатель фиксирует корректные высказывания, отсутствие унижительных реплик, уважительный тон, умение выслушать.

(Проверка протокола):

Проверяется наличие всех обязательных элементов, отсутствие субъективных оценок, грамотность оформления.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении**(Конфликтный кейс):**

Алгоритм: 1) признать наличие конфликта; 2) провести индивидуальные беседы; 3) организовать встречу для обсуждения; 4) предложить решение (график перерывов, компенсация); 5) зафиксировать договоренность; 6) контролировать выполнение.

(Поддержка):

Проявления: фразы поддержки («Я понимаю, как это сложно»), предложение помощи («Давайте вместе разберемся»), запрос помощи у группы («Кто может помочь?»), активное слушание.

(Толерантность):

В ролевой игре демонстрируется: уважительное отношение к различиям, отсутствие стереотипов, корректные формулировки, готовность понять позицию собеседника.

(Кейс):

Демонстративная — жаждет внимания; ригидная — подозрительная, завышенная самооценка; неуправляемая — импульсивная, агрессивная; сверхточная — мелочная; избегающая — уклоняется. Для каждого типа рекомендуется: сотрудничество/компромисс/избегание соответственно.

(Памятка):

Способы: уважение к обычаям и традициям, запрет на дискриминацию, разъяснительная работа, нейтральная лексика, равенство условий, обращение к руководству при нарушениях.

(Кодекс этики):

Нормы: 1) неподкупность — отказ от вознаграждения за искажение; 2) объективность — независимость; 3) точность — достоверность данных; 4) конфиденциальность — неразглашение; 5) ответственность — соблюдение стандартов.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения**(Поиск информации):**

Пример списка: 1) eLIBRARY.ru — статьи по психологии; 2) CyberLeninka — открытые публикации; 3) Google Scholar — международные источники; 4) PubMed — психология и медицина; 5) PsycINFO — специализированная база.

(Презентация):

Структура: титульный слайд, цель, методы, результаты (таблицы, графики), выводы, рекомендации. Оценка по структурированности, наглядности, грамотности.

(Субординация):

В ролевой игре демонстрируется: уважительное обращение, аргументация без эмоций, предложение альтернатив, соблюдение иерархии.

У1(терминологии):

Руководителю: «погрешность 0,5%»; коллеге: «провел градуировку, $R^2=0,999$ »; стажеру: «титрование — это дозирование каплями до изменения цвета».

Тема 6. Интерактивная сторона общения**(План распределения):**

Общая трудоемкость: $30 \times 15 = 450$ мин (7,5ч), $10 \times 30 = 300$ мин (5ч), $5 \times 20 = 100$ мин (1,7ч), подготовка 45 мин, уборка 30 мин. Итого ~15,3 ч на смену из 4 человек (3,8 ч на человека).

Распределение: опытный — хроматография, средний — титрование, новичок — титрование под контролем, четвертый — подготовка+уборка+помощь.

(Распределение премии):

Пример решения: базово поделить поровну (по 10 000 руб. на человека). Сотруднику, работавшему сверхурочно, доплатить 5000 руб. за переработку. Сотруднику, бравшему больничный, — 8000 руб. (пропорционально отработанному времени). Остаток (2 000 руб.) направить на корпоративные нужды. Обоснование: справедливость, учет вклада, прозрачность.

(Дебаты):

Аргументы: 1) безопасность продукции превыше скорости; 2) нарушение регламента влечет юридическую ответственность; 3) здоровье людей зависит от точности анализов.

(Эссе):

В эссе раскрываются факторы: сплоченность (уровень доверия), ценностное единство (общие цели), климат (эмоциональная атмосфера), авторитет руководителя (влияние на дисциплину). Примеры из лаборатории.

(Эссе):

Справедливость — оценка по труду; честность — правдивые результаты; коллективизм — взаимопомощь. Примеры: распределение проб, помощь новичкам, обсуждение ошибок без обвинений.

6.2. Тестовые задания для промежуточной аттестации (ответы на вопросы 41-50 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Раздел 1. Выбор одного правильного ответа (1 балл за каждый)

Номер вопроса	Ответ
1	В
2	В
3	Б
4	В
5	Б
6	Б
7	Б
8	Б
9	В
10	В

Раздел 2. Установление соответствия (по 4 балла за каждый, 1 балл за верное соответствие)

Номер вопроса	Ответ
11	1В, 2А, 3Б, 4Г
12	1Б, 2В, 3А, 4Г
13	1Б, 2А, 3Г, 4В
14	1Б, 2А, 3Г, 4В

Номер вопроса	Ответ
15	1В, 2Г, 3Б, 4А
16	1Б, 2Г, 3В, 4А
17	1Б, 2А, 3В, 4Г
18	1Б, 2В, 3Г, 4А
19	1В, 2А, 3Б, 4Г
20	1В, 2А, 3Б, 4Г

Раздел 3. Множественный выбор (по 3 балла за каждый, 1 балл за верный ответ)

Номер вопроса	Ответ
21	АВД
22	АВГ
23	БВД
24	АВД
25	АВГ
26	АБВ (или АБД — в зависимости от классификации, принимается вариант АБД)
27	АВД
28	БВГ
29	АВД
30	АВД

Раздел 4. Установление последовательности (по 4 балла за каждый, 1 балл за позицию)

Номер вопроса	Ответ
31	2, 5, 1, 3, 4
32	3, 1, 2, 4, 5
33	4, 2, 5, 1, 3

Номер вопроса	Ответ
34	4, 1, 3, 5, 2
35	3, 5, 1, 4, 2
36	5, 2, 3, 4, 1
37	2, 3, 4, 5, 1
38	3, 4, 5, 1, 2, 6
39	2, 1, 3, 4, 5
40	3, 1, 4, 5, 2

Раздел 5. Открытые вопросы (по 5 баллов каждый)

Вопрос 41.

Ответ: Профессиональная задача — это конкретная проблема или ситуация, возникающая в процессе трудовой деятельности лаборанта-аналитика, требующая принятия решения и выполнения определенных действий.

- Социальный контекст — взаимодействие с коллегами и заказчиками. Пример: согласование сроков выполнения анализа с заказчиком.
- Этический контекст — соблюдение честности и объективности. Пример: отказ от фальсификации результатов по просьбе заказчика.
- Производственный контекст — соблюдение технологических регламентов. Пример: строгое следование методике титрования.

Вопрос 42.

Ответ: Алгоритм: 1) Оценить состояние заказчика (спокоен, взволнован, агрессивен). 2) Определить цель общения (принять пробу, разъяснить процедуру, избежать конфликта). 3) Выбрать стратегию:

- Спокойный заказчик — сотрудничество: «Давайте уточним все детали, чтобы анализ был максимально точным».
- Взволнованный заказчик — информирование: четко перечислить этапы и сроки.
- Недовольный заказчик — активное слушание: выслушать жалобу, записать претензии.
- Агрессивный заказчик — избегание (передать руководителю) или приспособление.

Вопрос 43.

Ответ: Методика анализа:

- Вербальные сигналы: контент-анализ (логика изложения, тон, темп речи, частота использования слов).
- Невербальные сигналы: наблюдение за позой (открытая/закрытая), жестикуляцией, мимикой, зрительным контактом, интонацией, дистанцией. Протокол наблюдения включает: дату, место, ФИО наблюдаемого, ситуацию, фиксацию сигналов, выводы без субъективных оценок, подпись наблюдателя.

Пример: «Сотрудник N проявляет признаки неуверенности (избегает зрительного контакта, руки скрещены, речь прерывистая). Рекомендуется провести дополнительное обучение».

Вопрос 44.

Ответ:

- Сотрудничество — совместный поиск решения, выигрыш всех. Эффективен при важных производственных задачах (выбор методики).
- Компромисс — взаимные уступки, частичный выигрыш. Эффективен при распределении проб между сотрудниками.
- Избегание — уход от конфликта. Эффективен при малозначимости вопроса (личные неприязни).
- Приспособление — уступка одной стороны. Эффективен, если отношения важнее результата.
- Соперничество — подавление оппонента. Эффективен в экстренных ситуациях, когда важно быстро принять решение (авария).

Вопрос 45.

Ответ: Кодекс этики лаборанта-аналитика:

1. Неподкупность — отказ от вознаграждения за искажение данных (обеспечивает доверие к результатам).
2. Объективность — независимость от личных симпатий и давления (гарантирует достоверность).
3. Точность данных — честный отчет обо всех результатах (основа качества продукции).
4. Конфиденциальность — неразглашение коммерческой тайны (соблюдение интересов заказчика).
5. Профессиональная ответственность — соблюдение стандартов и техники безопасности (защита здоровья сотрудников).

Вопрос 46.

Ответ:

- Руководителю — кратко и сухо: «Погрешность 0,5%, калибровка выполнена».
- Коллеге — с деталями: «Провел градуировку, построил калибровочный график, $R^2=0,999$ ».
- Стажеру — с пояснениями: «Титрование — это дозирование реактива каплями до изменения цвета, это метод количественного анализа». Важно адаптировать сложность терминологии под уровень собеседника.

Вопрос 47.

Ответ: Меры противодействия коррупции: 1) отказ от неправомерного предложения; 2) фиксация факта в журнале; 3) уведомление руководителя; 4) соблюдение антикоррупционной политики организации.

При выявлении попытки склонения сотрудник должен: устно отказаться, письменно зафиксировать факт, уведомить руководителя или правоохранительные органы, сохранить доказательства (письма, записи). Руководство обязано провести проверку.

Вопрос 48.

Ответ: Организация работы смены:

1. Распределение проб — по сложности и времени выполнения.
2. Параллельные определения — два лаборанта независимо выполняют анализ для проверки достоверности.
3. Вахтенный метод — передача смены с инструктажем и заполнением журнала. Факторы при распределении нагрузки: квалификация сотрудников, состояние оборудования, срочность заказов, время на подготовку и уборку.

Вопрос 49.

Ответ: Социальная ответственность лаборанта — это осознание последствий своей работы для общества и готовность принимать решения в интересах безопасности людей и экологии. Примеры: 1) при обнаружении превышения ПДК — немедленно остановить производство и уведомить экононадзор; 2) отказ от ускорения анализа в ущерб точности, если это может повлиять на безопасность продукции; 3) честное информирование о рисках для здоровья людей при выявлении вредных веществ.

Вопрос 50.

Ответ: Ценностно-ориентационное единство — это совпадение взглядов, целей и ценностей у членов группы. Формируется через: совместное обсуждение целей, открытое выражение мнений, единые профессиональные стандарты, корпоративные мероприятия, стиль руководства. Влияет на эффективность: повышает сплоченность, снижает конфликты, улучшает взаимопомощь. Примеры из практики: единое понимание стандартов качества, общие подходы к решению проблем.

6. 6.2 Кейсы для промежуточной аттестации (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Кейс 1. Конфликт интерпретаций

Ответ:

1. **Профессиональная задача:** установить истинное значение содержания активного вещества в лекарственном препарате для предоставления достоверного отчета заказчику.
 - **Социальный контекст:** взаимодействие между Ивановым и Смирновой, их отношение к работе и друг к другу, влияние конфликта на атмосферу в коллективе.
 - **Этический контекст:** обязанность каждого лаборанта предоставлять объективные и достоверные данные, не допуская фальсификации.
 - **Производственный контекст:** соблюдение методики ВЭЖХ, правильная пробоподготовка, калибровка оборудования, ведение документации.
2. **Приоритеты решения:**
 - Первоочередная задача — установить объективную истину (провести контрольный анализ третьим лаборантом или руководителем).
 - Второй приоритет — минимизировать ущерб для отношений в коллективе.

- Третий приоритет — уложиться в сроки предоставления отчета заказчику (при необходимости продлить срок с обоснованием).

3. Алгоритм действий:

1. Временно отстранить обоих лаборантов от дальнейших действий по данной пробе для исключения эмоционального влияния.
2. Провести контрольный анализ пробы третьим, наиболее опытным лаборантом (или руководителем) с полной фиксацией всех этапов.
3. Проверить калибровку хроматографа и правильность приготовления стандартных растворов.
4. Сравнить все три результата и выбрать наиболее достоверный с учетом контрольных точек.
5. Провести разбор ситуации с Ивановым и Смирновой отдельно, не допуская публичного обсуждения.
6. Принять окончательное решение, зафиксировать его в протоколе, направить отчет заказчику.

2. Риски решений:

- При выборе результата Иванова — риск получить неверные данные, если ошибка была у него.
- При выборе результата Смирновой — риск подорвать авторитет опытного сотрудника.
- При затягивании сроков — риск потери заказчика или штрафных санкций.
- При передаче проб в другую лабораторию — риск дополнительных затрат и времени.

Кейс 2. Срочный заказ от внешнего контролера

Ответ:

1. Приоритеты задач:

- Высший приоритет — анализ воды для Роспотребнадзора (срок 3 часа).
- Второй приоритет — срочные плановые заказы (если есть с такими же сроками).
- Третий приоритет — калибровка спектрофотометра (можно отложить или перенести).
- Четвертый приоритет — обучение стажера (перенести на следующий день).
- Низший приоритет — несрочные плановые анализы (перенести на следующий день или попросить помощи другой смены).

2. Коммуникативная стратегия с представителем Роспотребнадзора:

- Выбрать стратегию **информирования + сотрудничества**: четко и вежливо сообщить о сроках, этапах работы, ходе выполнения анализа, поддерживать регулярную обратную связь.
- Учитывать статус контролера: обращение по должности и фамилии, официальный тон, готовность предоставить всю документацию.

3. **Служебная записка руководителю:**

*«Заведующему лабораторией Иванову И.И. от старшего лаборанта Петрова П.П.
СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемый Иван Иванович!

Довожу до Вашего сведения, что поступил внеплановый заказ от Роспотребнадзора на анализ питьевой воды (срок — 3 часа). Для выполнения в срок прошу:

1. приостановить калибровку спектрофотометра на сегодня;
 2. перенести обучение стажера на завтра;
 3. привлечь к пробоподготовке трех лаборантов (Иванова, Смирнову, Петрова);
 4. согласовать с отделом логистики вопрос доставки результатов.
- О принятом решении прошу уведомить. Дата. Подпись»*.

2. **Последствия для плановых заказчиков:** возможна задержка отчетов на 1 день, что требует заранее уведомить их (позвонить/написать) с извинениями и предложением альтернативных сроков.

Тема 2. Установление контакта

Кейс 3. Приемка проб от взволнованного заказчика

Ответ:

1. **Стратегия общения:** выбрать сотрудничество + активное слушание + информирование.

- Обоснование: заказчик взволнован и не доверяет срокам — ему важно показать уважение, эмпатию и одновременно дать четкие ориентиры.

2. **План беседы:**

1. Приветствие, представление, предложение присесть (снижение напряжения).
2. Активное слушание: «Я понимаю ваше беспокойство. Давайте мы по шагам разберем, как я могу вам помочь».
3. Уточнение требований: «Уточните, пожалуйста, какие показатели вас интересуют в первую очередь?».
4. Изложение процедуры: спокойно, четко, с временными ориентирами (без технических подробностей).
5. Ответы на вопросы и завершение: «Сегодня до 17:00 я свяжусь с вами и сообщу предварительные результаты».

2. **Фразы для снятия напряжения:**

- «Я вижу, как для вас это важно, и сделаю всё возможное, чтобы ускорить процесс».
- «Мы работаем по стандартной процедуре, но я лично проконтролирую выполнение вашего заказа».
- «Давайте мы начнем оформление документов прямо сейчас, чтобы не терять время».

Невербальное поведение:

- Использовать: открытую позу, зрительный контакт, спокойные жесты, улыбку.

- Избегать: скрещенных рук, отворачивания, перебивания, быстрых движений.

Кейс 4. Разногласия по результатам между коллегами

Ответ:

1. Алгоритм установления контакта:

- С опытным лаборантом: выслушать его мнение (без перебивания), признать его авторитет, но предложить проверить методику («Ваш опыт очень ценен, но давайте перепроверим всё по регламенту»).
- С молодым специалистом: поддержать, похвалить за старание, предложить помощь, снять напряжение («Я верю, что вы сделали всё правильно, но давайте убедимся вместе»).

2. «Я-высказывания»:

- Для опытного: «Я ценю ваш многолетний опыт, и мне важно ваше мнение. Я предлагаю совместно перепроверить все этапы».
- Для молодого: «Я вижу, как вы старались, и хочу помочь вам окончательно разобраться, чтобы вы чувствовали уверенность».

3. Организация объективной перепроверки:

- Провести анализ пробы в присутствии обоих сотрудников с полной фиксацией каждого этапа.
- Пригласить третьего лаборанта для контрольного параллельного определения.
- Зафиксировать все результаты и обсудить их после окончания.

4. Памятка «Профилактика разногласий»:

- При расхождении результатов — незамедлительно проводить перепроверку с привлечением третьей стороны.
- Не обсуждать ошибки коллег в присутствии других сотрудников.
- Обучать молодых специалистов алгоритмам работы и типичным ошибкам.
- Создавать доброжелательную атмосферу, где вопросы не воспринимаются как угроза компетентности.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Кейс 5. Наблюдение за поведением сотрудника

Ответ:

1. Сигналы, указывающие на проблемное состояние Сидорова:

- **Вербальные:** огрызается на замечания, игнорирует вопросы, говорит мало, не участвует в обсуждениях.
- **Невербальные:** избегает зрительного контакта, опущенные плечи, скрещенные руки, отсутствие мимики, сутулость, вялые движения, неопрятный внешний вид (что нетипично).
- **Поведенческие:** систематические опоздания, ошибки в маркировке, забывчивость, нарушение техники безопасности.

2. **Протокол** **наблюдения:**
«Протокол наблюдения №5 от 15.05.2025.
Наблюдатель: старший лаборант Петрова.
Объект наблюдения: лаборант Сидоров С.С.
Ситуация: рабочая смена 08:00–17:00.
Зафиксированные сигналы: избегает зрительного контакта (8 раз за час), руки скрещены в 70% времени, речь односложная, 3 ошибки в маркировке, 1 нарушение ТБ (оставил включенной горелку).
Вывод: состояние сотрудника характеризуется признаками эмоционального выгорания/депрессивного состояния. Рекомендация: индивидуальная беседа с руководителем, смена режима нагрузки или направление к психологу. Подпись».

3. Гипотезы:

- Эмоциональное выгорание на фоне хронической нагрузки и отсутствия признания.
- Семейные/личные проблемы, которые влияют на профессиональную деятельность.

4. Алгоритм действий руководителя:

1. Провести доверительную беседу с Сидоровым наедине (вопросы о самочувствии, нагрузке).
2. Предложить помощь психолога или уменьшение нагрузки на 2 недели.
3. Организовать наставничество для контроля ошибок.
4. Провести общее собрание о профилактике выгорания без упоминания имени Сидорова.

Кейс 6. Социометрическое исследование в коллективе

Ответ:

1. Обработка результатов:

- **Лидер:** Лаборант А (получил выборы от Б, Г, Д, З, И, К — всего 6 выборов).
- **Популярные:** Б (5 выборов), В (4 выбора).
- **Изолированный:** Лаборант Е (0 выборов).
- **Отвергнутых по данным выборов нет** (отрицательные выборы не приведены).

2. Социограмма (примерно):

Центр — А, вокруг — Б, В, Г, Д, З, И, К; отдельно — Е без связей; Ж имеет связи с А, Б, В, Г, Д, К.

3. Выводы:

- Коллектив имеет четкого лидера (А), вокруг которого строится взаимодействие.
- Лаборант Е полностью изолирован, что может быть причиной его низкой эффективности или неудовлетворенности.
- Сплоченность относительно высокая (много взаимных выборов).
- Отсутствие отвергнутых говорит о толерантном климате, но изоляция одного сотрудника требует внимания.

4. Рекомендации:

- Включить лаборанта Е в совместные проекты с А или Б (для социализации).
- Провести тимбилдинг (совместные выезды, неформальные встречи).
- Организовать систему наставничества, чтобы каждый сотрудник имел поддерживающего коллегу.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Кейс 7. Конфликт из-за распределения сверхурочных

Ответ:

1. Типы конфликтных личностей:

- Петрова — **демонстративная** (эмоциональная реакция, публичное возмущение, акцент на несправедливости).
- Николаев — **избегающий/сверхточный** (обида, чувство ущемленности, уход в пассивную позицию).

2. Стили поведения:

- Для Петровой — рекомендовать **компромисс** (обсуждение справедливого распределения нагрузки).
- Для Николаева — рекомендовать **сотрудничество** (аргументировать свое желание учиться и работать, предложить помощь).
- Для руководителя — использовать **сотрудничество** (открытое обсуждение критериев распределения).

3. План переговоров:

1. Организовать отдельную встречу участников (Петрова, Николаев, руководитель).
2. Каждой стороне дать слово для изложения своей позиции без перебивания.
3. Зафиксировать критерии распределения сверхурочных (объем работы, сложность, опыт).
4. Предложить варианты справедливого распределения на следующий месяц.
5. Достичь устной договоренности и зафиксировать ее письменно.

2. Профилактика:

- Создать прозрачную систему распределения сверхурочных нагрузок (график, ротация).
- Проводить ежемесячные собрания для обсуждения справедливости распределения.
- Ввести систему поощрения за добровольные сверхурочные.

Кейс 8. Межкультурная коммуникация в коллективе

Ответ:

1. Признаки межкультурного конфликта:

- Обсуждение нового сотрудника за спиной.
- Насмешки над акцентом и пищевыми привычками.

- Прямое унижительное высказывание («Чего он тут делает, если по-русски не говорит?»).
- Эмоциональная изоляция новичка (он стесняется, молчит).

2. Реагирование на некорректные высказывания:

- В момент высказывания: «Коллеги, давайте сохраним уважительный тон. Наш новый сотрудник — профессионал, и мы рады его видеть в коллективе».
- После инцидента индивидуально: «Я понимаю, что вам было неловко, но такие шутки могут быть восприняты как оскорбление. Давайте поддерживать друг друга».

3. Правила бесконфликтного общения в поликультурном коллективе:

- Уважать культурные и религиозные особенности каждого сотрудника.
- Избегать обсуждения национальных стереотипов в рабочее время.
- При возникновении недопонимания — уточнять, а не осуждать.

4. План адаптации нового сотрудника (1 месяц):

- 1-я неделя: знакомство с коллективом и рабочим местом, выделение наставника.
- 2-я неделя: обучение основным методикам с переводом на понятный язык, контрольное выполнение простых проб.
- 3-я неделя: включение в общие проекты, поручение коммуникации с коллегами для практики языка.
- 4-я неделя: обратная связь от коллектива, корректировка плана, итоговое собеседование с руководителем.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Кейс 9. Ситуация коррупционного риска

Ответ:

1. Коррупционные риски:

- Фальсификация результатов анализа (занижение содержания нитратов).
- Получение личной выгоды (денежное вознаграждение).
- Потеря доверия к лаборатории при разоблачении.
- Юридическая ответственность (уголовная и административная).

2. Пошаговый алгоритм действий:

1. Спокойно выслушать предложение заказчика, не давая согласия.
2. Четко и вежливо отказать: «Я не могу пойти на это, так как это нарушает закон и профессиональную этику».
3. Зафиксировать факт предложения (записать дату, время, суть, свидетелей при наличии).
4. Уведомить руководителя лаборатории в письменной форме.

5. При необходимости — обратиться в правоохранительные органы или службу безопасности предприятия.

2. Аргументы социальной ответственности:

- Занижение содержания нитратов может привести к отравлению населения.
- Фальсификация результатов подрывает доверие к системе контроля качества.
- Честность и объективность — основа профессиональной этики и репутации лаборатории.

Отчет о склонении к коррупционному правонарушению:
*«Руководителю лаборатории Иванову И.И. от лаборанта Петрова П.П.
РАПОРТ*

*Довожу до Вашего сведения, что 15.05.2025 в 14:30 ко мне обратился представитель агрохолдинга г-н Смирнов с предложением изменить результаты анализа на нитраты (снизить на 5%) за денежное вознаграждение. Я устно отказался. Прошу принять меры.
Дата. Подпись».*

Кейс 10. Презентация результатов для разных аудиторий

Ответ:

1. Структура выступления:

- **Для научно-технического совета:** цель, методы, результаты (с цифрами, графиками, обсуждение погрешностей), выводы для производства.
- **Для общественной организации:** проблема (загрязнение), важность исследования, основные результаты (простым языком), рекомендации для жителей.
- **Для журналистов:** факты, цитаты экспертов, значимость для города, краткие выводы.

2. Варианты фраз с адаптацией терминологии:

- Для совета: «Содержание хлоридов составило 152,3 мг/л при ПДК 250 мг/л, что соответствует санитарным нормам. Относительная погрешность не превысила 2%».
- Для жителей: «Мы проверили воду — она безопасна для питья, все показатели в пределах нормы».
- Для журналистов: «В ходе мониторинга было выявлено превышение по железу, но оно не представляет угрозы, ситуация взята под контроль».

3. План презентации для общественной организации:

1. Титульный слайд: «Результаты исследования водопроводной воды района».
2. Зачем мы проводили исследование (проблема).
3. Какие пробы брали и где.
4. Основные результаты (таблица в сравнении с нормой).
5. Что делать жителям (рекомендации).

2. Коммуникативные приемы:

- Для совета: использовать графики, цифры, ссылки на ГОСТы.
- Для жителей: использовать аналогии, простые примеры, ответы на вопросы.
- Для журналистов: дать цитаты, бриф (краткую выжимку), фотографии.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Кейс 11. Распределение обязанностей в смене

Ответ:

1. План распределения обязанностей:

- Петров (опытный хроматограф) — 15 проб на хроматографию + проверка отчетов (4 часа).
- Иванова (опытный спектрофотометрист) — 10 проб на спектрофотометрию + контроль Козловой (3 часа).
- Сидоров (средний опыт) — 25 проб на титрование (5 часов).
- Козлова (молодой специалист) — подготовка проб для титрования + помощь Сидорову (под контролем Ивановой).
- Смирнов (стажер) — маркировка пробирок, подача реактивов, помощь Петрову (наблюдение).

2. Организация параллельных определений:

- Назначить Петрова и Иванову выполнить параллельный анализ 5 проб из разных групп для контроля точности.
- Результаты параллельных определений зафиксировать отдельно и сравнить — при расхождении $> 3\%$ провести дополнительную проверку.

3. Взаимодействие с каждым сотрудником:

- Петров и Иванова (конфликтующие): «Вы оба очень важны для работы, я доверяю вам ключевые задачи. Давайте без споров, мы работаем для общего результата».
- Козлова (стеснительная): «Я буду рядом, задавайте любые вопросы. Ошибки — это нормально на этапе обучения».
- Смирнов (стажер): «Ты только наблюдаешь и выполняешь простые задания, если что-то непонятно — сразу спрашивай».

4. Памятка «Эффективная организация совместной работы»:

- Распределяйте задачи по силам, а не по желанию.
- Создавайте систему взаимопроверки.
- Обеспечивайте открытую обратную связь.
- Поддерживайте новичков, но не делайте за них их работу.
- Проводите плановые 5-минутные совещания для корректировки плана.

Кейс 12. Социальная ответственность при обнаружении нарушения

Ответ:

1. Конфликт ценностей:

- **Профессиональная этика** (объективность, честность) vs **корпоративная лояльность** (желание угодить руководству).
- **Традиционные ценности** (справедливость, честность) vs **материальная выгода** (премия, сохранение места работы).
- **Социальная ответственность** (безопасность людей, экология) vs **производственная эффективность** (избежать остановки предприятия).

2. Аргументы с позиции социальной ответственности:

- Превышение ПДК кадмия в сточных водах может нанести непоправимый вред здоровью людей и экосистеме.
- Соккрытие данных не решает проблему, а создает юридические риски (штрафы, закрытие предприятия).
- Лаборант-аналитик как профессионал обязан ставить достоверность данных выше любых других интересов.

3. Алгоритм выхода из ситуации:

1. Спокойно объяснить руководителю, что вы не можете пересчитать результат, так как это нарушает закон.
2. Предложить провести повторный анализ с участием независимого эксперта.
3. Указать на необходимость уведомления надзорных органов (как того требует закон).
4. При отказе руководства — подготовить письменный рапорт на имя вышестоящего руководителя или в службу безопасности.
5. Зафиксировать все действия и коммуникацию в письменном виде.

2. Обоснование отказа от пересчета результатов:

«Я действую в соответствии с профессиональной этикой и законодательством. Пересчет результатов с целью их занижения является фальсификацией, за что предусмотрена ответственность по ст. 170 УК РФ. Кроме того, это нарушает принцип социальной ответственности и может привести к реальному ущербу для окружающей среды и людей. Я готов провести повторный анализ пробы с полной фиксацией всех этапов, но не могу согласиться на изменение данных без объективных оснований».