

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.04 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

*18.02.07 Технология производства и переработки пластических масс
и эластомеров*

Форма обучения: *очная*

Находка 2026

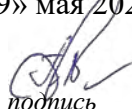
Рабочая программа учебной дисциплины *ОГСЭ.04 Психология общения* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *18.02.07 Технология производства и переработки пластических масс и эластомеров*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17.11.2020 г. № 648, *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» мая 2026 г.

Председатель ЦМК



подпись

В. В. Плахотина

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 18.02.07 Технология производства и переработки пластических масс и эластомеров.

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	1. Анализировать производственные задачи (сменные задания, аварийные остановки, брак продукции) с точки зрения человеческого фактора. 2. Оценивать эффективность различных способов передачи информации (устно, письменно, через схемы) в зависимости от срочности задачи. 3. Выбирать стиль общения (инструктивный, убеждающий, коллегиальный) в зависимости от уровня компетенций подчиненных и коллег. 4. Принимать решения в условиях дефицита времени, используя техники рационального убеждения. 5. Корректировать способы решения задач при	1. Классификацию профессиональных задач по степени сложности и срочности (матрица Эйзенхауэра) в приложении к работе технолога. 2. Алгоритм постановки задачи подчиненному (технология SMART) для исключения недопонимания. 3. Барьеры восприятия в профессиональной коммуникации (фонетические, семантические, логические) и способы их преодоления. 4. Основы бесконфликтного общения при распределении обязанностей в смене. 5. Способы аргументации своей технической позиции для разных уровней руководства (мастер, начальник цеха, директор).

ОК 04	изменении внешних условий (поломка оборудования, смена сырья, выход сотрудника).	
	1. Устанавливать психологический контакт с новыми членами коллектива и представителями смежных служб (ремонтники, лаборанты, снабженцы). 2. Определять социально-психологические роли членов команды ("генератор идей", "критик", "исполнитель") для эффективного распределения поручений. 3. Применять техники активного слушания при обсуждении производственных инцидентов. 4. Аргументированно выражать несогласие, не нарушая командного взаимодействия (конструктивная критика). 5. Организовывать общее обсуждение проблемных узлов производства (оперативки, "пятиминутки") для выработки коллективного решения. 6. Управлять своим эмоциональным состоянием в напряженной обстановке (высокая температура, шум, ответственность за тоннаж).	Знать: 1. Этапы формирования команды (норминг, шторминг, функционирование) применительно к работе вахтовым методом или в постоянной смене. 2. Типологию конфликтных личностей и стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание). 3. Законы деловой этики в производственном коллективе химического профиля (субординация, профессиональный такт). 4. Механизмы возникновения групповых норм и их влияние на производительность труда. 5. Правила обратной связи (модель "Сэндвич" или модель GROW) для повышения мотивации сотрудников цеха. 6. Основы бесконфликтного общения с учетом гендерных, возрастных и статусных различий в коллективе.

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	50
в том числе:	
теоретическое обучение	24
практические занятия	24
самостоятельная работа	2
Лабораторных работ не предусмотрено	-
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 04
	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 04
	Содержание учебного материала			

Тема 2 Установление контакта		Техники и приемы установления контакта, этапы развития отношений. Доверие как основа эффективной коммуникации.	3	ОК 01 ОК 04
	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 04
	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 04
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.	3	ОК 01 ОК 04
		Самостоятельная работа Подготовить самопрезентацию основываясь на законах восприятия	1	

Тема 4	Содержание учебного материала			
Эмоции и чувства в общении.		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 04
	Практическое занятие №3 «Эмоции и саморегуляция»			
	1	Получить опыт по распознаванию эмоций у себя и других по вербальным и невербальным сигналам.	3	ОК 01 ОК 04
	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 04
		Самостоятельная работа Попробовать минимум 5 способов для саморегуляции. Найти для себя самый эффективный.	1	
Тема 5 Коммуникативная сторона общения	Содержание учебного материала			
	1	Условия эффективного обмена информацией. Средства общения. Вербальная коммуникация. Речь и интеллект. Особенности устной и письменной коммуникации. Культура речи и речевого 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.	3	ОК 01 ОК 04

	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.	3	ОК 01 ОК 04
	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.	3	ОК 01 ОК 04
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	3	ОК 01 ОК 04

		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 04
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.	3	ОК 01 ОК 04
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.	3	
	Всего:		50	

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 – 11 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
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
ОК01 Анализировать производственные задачи (сменные задания, аварийные остановки, брак продукции) с точки зрения человеческого фактора.	Студент выделяет не менее 3-х значимых психологических факторов (усталость, недопонимание инструкции, стресс), влияющих на выполнение задачи, в ходе разбора кейса.	Письменный анализ кейса (разбор производственной ситуации) с последующей проверкой преподавателем.
ОК01 Оценивать эффективность различных способов передачи информации (устно, письменно, через схемы) в зависимости от срочности задачи.	Обоснованно выбирает способ передачи за 1 минуту: при аварии – устно+громкая связь, при плановом задании – письменный наряд + схема. Оценка «верно/неверно» по чек-листу.	Устный опрос (блиц-опрос) или тестирование
ОК01 Выбирать стиль общения (инструктивный, убеждающий, коллегиальный) в зависимости от уровня компетенций коллег.	В ролевой игре применяет адекватный стиль: с новичком – инструктивный (чёткий алгоритм), с опытным коллегой – коллегиальный (совет). Оценивает эксперт (преподаватель) по шкале от 0 до 2 баллов.	Ролевая игра («Мастер – подчинённый») с экспертным наблюдением и заполнением протокола.
ОК01 Принимать решения в условиях дефицита времени, используя техники рационального убеждения.	За 3 минуты предлагает аргументированное решение смоделированной нештатной ситуации, используя не менее 2-х приёмов убеждения (факты, ссылка на регламент, выгода для дела).	Деловая игра («Аварийная ситуация») с фиксацией времени и экспертной оценкой.
ОК01 Корректировать способы решения задач при изменении внешних условий (поломка, смена сырья, выход сотрудника).	В письменном плане-действии предусматривает 2 варианта корректировки (план А и план Б) при вводимом изменении условий. Критерий – наличие альтернативного маршрута решения.	Практическая работа (составление алгоритма действий в 2-х вариантах) на занятии.

ОК04 Устанавливать психологический контакт с новыми членами коллектива.	В упражнении «Знакомство» использует не менее 3-х вербальных/невербальных приёмов (улыбка, открытая поза, вопрос по теме) – фиксирует эксперт.	Психологический тренинг (упражнение) с видеозаписью и последующим разбором.
ОК04 Определять социально-психологические роли членов команды.	В ходе деловой игры правильно идентифицирует минимум 3 роли («генератор», «исполнитель», «аналитик») среди участников и предлагает им соответствующие поручения.	Деловая игра («Распределение обязанностей в смене») с экспертным заключением.
ОК04 Применять техники активного слушания при обсуждении инцидентов.	В диалоге-разборе ошибки воспроизводит суть сказанного коллегой (перефразирование, уточнение) и получает подтверждение «верно поняли» от партнёра.	Парная ролевая игра («Разговор с коллегой») – взаимопроверка студентов.
ОК04 Аргументированно выражать несогласие, не нарушая командного взаимодействия.	Использует модель «Я-высказывание + факт + предложение» в конфликтной ситуации. Оценка – наличие всех 3 компонентов в речи.	Кейс-задание с письменной фиксацией реплик, проверка преподавателем.
ОК04 Организовывать общее обсуждение проблемных вопросов (оперативки).	В роли ведущего обеспечивает высказывание всех 3–4 членов группы и фиксирует итоговое решение за 5 минут. Оценка – вовлечённость участников.	Групповая работа («Проведение оперативного совещания») с наблюдением преподавателя.
ОК04 Управлять своим эмоциональным состоянием в напряжённой обстановке.	В стресс-кейсе (ограничение времени + шум) применяет 2 техники саморегуляции (глубокое дыхание, пауза) – фиксирует наблюдатель по поведенческим маркерам.	Наблюдение в ходе имитации нештатной ситуации, заполнение карты наблюдений.
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		

OK01 Классификацию задач по степени сложности и срочности (матрица Эйзенхауэра).	Правильно распределяет 4 предложенные производственные задачи по квадрантам матрицы (важно/срочно) за 2 минуты. Ошибка допускается не более чем в 1 задании.	Тестирование с закрытыми/открытым и вопросами.
OK01 Алгоритм постановки задачи (SMART).	Формулирует задание подчинённому по правилу SMART – все 5 критериев (конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, срок) присутствуют в тексте.	Практическая работа (написание текста поручения для оператора).
OK01 Барьеры восприятия в профессиональной коммуникации и способы их преодоления.	В тесте называет не менее 4 барьеров (фонетический, семантический, логический, психологический) и предлагает по 1 способу преодоления каждого.	Письменная контрольная работа (развёрнутый ответ).
OK01 Основы бесконфликтного общения при распределении обязанностей.	При разборе ситуации распределения нагрузки предлагает решение без использования конфликтогенов (оценочных суждений, приказов). Фиксируется по протоколу наблюдения.	Наблюдение в ходе ролевой игры с заполнением чек-листа преподавателем.
OK01 Способы аргументации для разных уровней руководства.	Составляет 2 варианта аргументации одной и той же проблемы: для мастера (производственный язык) и для директора (экономические показатели). Критерий – учёт адресата.	Дифференцированное задание (составление двух текстов-обращений).
OK04 Этапы формирования команды (норминг, шторминг, функционирование).	По описанию поведения смены определяет текущий этап развития команды (верный ответ в тесте) – 3 из 3 возможных кейсов.	Тестирование (ситуационные задания на соотнесение).
OK04 Типологию конфликтных личностей и стратегии поведения в конфликте.	В тесте-кейсе выбирает адекватную стратегию (сотрудничество/компромисс/избегание) в	Ситуационный тест (кейс с множественным выбором).

	зависимости от типа личности оппонента – минимум 2 верных варианта из 3.	
ОК04 Законы деловой этики в производственном коллективе.	В письменном задании перечисляет не менее 3 правил субординации и 3 правил делового такта для общения в цеху.	Эссе-минимум или письменный опрос (перечень правил).
ОК04 Механизмы возникновения групповых норм	Объясняет устно, как установившаяся норма влияет на выработку (положительно или отрицательно), приводя 1 пример из практики	Устное собеседование
ОК04 Правила обратной связи (модель «Сэндвич», GROW).	Составляет текст обратной связи по одной из моделей – выделяет начало (позитив), основу (конструктив) и завершение (поддержка).	Практическая работа (написание текста обратной связи сотруднику).
ОК04 Основы общения с учётом возрастных и статусных различий.	При моделировании диалога «молодой технолог – пожилой мастер» использует 2 приёма уважения к статусу (обращение по имени-отчеству, признание опыта) – фиксируется в чек-листе.	Ролевая игра (парная) с оцениванием по чек-листу.

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

*18.02.07 Технология производства и переработки пластических масс
и эластомеров*

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 *18.02.07 Технология производства и переработки пластических масс и эластомеров*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 17.11.2020 г. № 648, 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

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	Анализировать производственные задачи (сменные задания, аварийные остановки, брак продукции) с точки зрения человеческого фактора.
	У2	Оценивать эффективность различных способов передачи информации в зависимости от срочности задачи.
	У3	Выбирать стиль общения (инструктивный, убеждающий, коллегиальный) в зависимости от уровня компетенций коллег.
	У4	Принимать решения в условиях дефицита времени, используя техники рационального убеждения.
	У5	Корректировать способы решения задач при изменении внешних условий (поломка, смена сырья, выход сотрудника).
	31	Классификацию задач по степени сложности и срочности (матрица Эйзенхауэра).
	32	Алгоритм постановки задачи подчинённому (SMART).
	33	Барьеры восприятия в профессиональной коммуникации и способы их преодоления.
	34	Основы бесконфликтного общения при распределении обязанностей.
	35	Способы аргументации для разных уровней руководства.
ОК 04	У1	Устанавливать психологический контакт с новыми членами коллектива.
	У2	Определять социально-психологические роли членов команды («генератор», «исполнитель», «аналитик»).
	У3	Применять техники активного слушания при обсуждении производственных инцидентов.
	У4	Аргументированно выражать несогласие, не нарушая командного взаимодействия (конструктивная критика).
	У5	Организовывать общее обсуждение проблемных узлов производства (оперативки, "пятиминутки") для выработки коллективного решения.
	У6	Управлять своим эмоциональным состоянием в напряженной обстановке (высокая температура, шум, ответственность за тоннаж).
	У7	Этапы формирования команды (норминг, шторминг, функционирование).
	У8	Типологию конфликтных личностей и стратегии поведения в

		конфликте.
	У9	Законы деловой этики в производственном коллективе (субординация, деловой такт).
	У10	Механизмы возникновения групповых норм и их влияние на производительность труда.
	У11	Правила обратной связи (модели «Сэндвич», GROW).
	У12	Основы общения с учётом возрастных и статусных различий в коллективе.

3. Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической и практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код резу льта та обуч ения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточна я аттестация
Тема 1 Основные характеристики процесса общения	31	Перечисляет функции общения (коммуникативная, перцептивная, интерактивная), виды общения (вербальное/невербальное, формальное/неформальное), называет не менее 4-х коммуникативных барьеров (фонетический, семантический, логический, психологический) с примерами из цеховой среды.	Устн ый опрос и тест по теме	Тест/кейс 1
	34	Описывает законы деловой этики (субординация, такт, лояльность) и особенности общения с учётом возрастных и статусных различий в производственном коллективе.	Кейс	
Тема 2 Установление контакта	У1	В смоделированной ситуации выбирает и обосновывает выбор стиля общения (инструктивный, коллегиальный, убеждающий) в зависимости от статуса и компетенций собеседника.	Роле вая игра	Тест/кейс2
	У4	Демонстрирует в ролевом упражнении не менее 3-х приёмов установления психологического контакта (открытая поза, визуальный контакт, использование имени, вопрос по теме).	Практи ческое упражн ение с протоко лом наблюд ения (	

	31	Объясняет, как статус собеседника (подчинённый, коллега, руководство) влияет на выбор речевых конструкций, дистанции и формы обращения.	Устный опрос и тест по теме	
	34	Применяет правила учёта возраста собеседника при первом контакте (уважение к опыту старших, адаптация речи для молодых).	Письменная работа – анализ диалога	
Тема 3. Перцептивная сторона общения	У1	Анализирует производственную ситуацию и выделяет не менее 3-х факторов искажения восприятия (эффект ореола, стереотипизация, проекция, первичность/новизна), влияющих на оценку коллег.	Кейс	Тест/кейс3
	У4	В деловой игре идентифицирует минимум 3 социально-психологические роли («генератор», «исполнитель», «критик», «организатор») и предлагает распределение задач согласно этим ролям.	Деловая игра с экспертным заключением	
	31	Раскрывает механизмы межличностного восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция) с примерами из практики работы смены.	Устный опрос и тест по теме	
	34	Объясняет влияние групповых норм и установок на восприятие нового сотрудника и формирование первого впечатления.	Эссе-размышление	
Тема 4. Эмоции и чувства в общении	У4	В кейсе применяет не менее 2-х техник саморегуляции (дыхание, пауза, расслабление, переключение внимания) и формулирует высказывание по модели «Я-высказывание + факт + предложение» в	Комплексное практическое задание	Тест/кейс4

		конфликтной ситуации.		
	31	Перечисляет приёмы бесконфликтного общения (активное слушание, «Я-сообщения», позитивный рефрейминг, постановка вопросов).	Устный опрос и тест по теме	
	34	Определяет тип конфликтной личности по описанию поведения и предлагает адекватную стратегию (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).	Тест по теме	
Тема 5. Коммуникативная сторона общения	У1	Обоснованно выбирает способ передачи информации (устный, письменный, схема) в зависимости от срочности, составляет поручение по SMART и адаптирует аргументацию для разных уровней руководства (мастер vs директор).	Практическая работа	Тест/кейс5
	У4	В диалоге применяет техники активного слушания (перефразирование, уточнение, резюмирование) и составляет текст обратной связи по модели «Сэндвич» или GROW.	Парная ролевая игра + письменное задание	
	31	Воспроизводит алгоритм SMART (5 критериев) и правила аргументации с учётом адресата.	Тест по теме	
	34	Излагает правила построения конструктивной обратной связи (структура, формулировки, тайминг).	Письменная работа	
Тема 6. Интерактивная сторона общения	У1	В условиях дефицита времени (3 минуты) предлагает коллективное решение нештатной ситуации, используя приёмы убеждения, и разрабатывает письменный план с 2-мя вариантами корректировки (план А и Б).	Деловая игра «Аварийная ситуация»	Тест/кейс6

	У4	В роли ведущего оперативного совещания обеспечивает участие всех членов группы (3–4 чел.) и фиксирует итоговое решение за 5 минут.	Групповая работа с наблюдением	
	31	Классифицирует производственные задачи по матрице Эйзенхауэра (важно/срочно) за 2 минуты с ошибкой не более 1.	Тест по теме	
	34	Определяет этап развития команды (норминг, шторминг, функционирование) по описанию поведения смены – верно в 3 из 3 кейсов.	Кейс-задание на определение этапа	

1 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений обучающихся по дисциплине оценивается по четырём 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).

2 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 письменной 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)	16–22	50–67%
2 (неудовлетворительно)	0–15	0–49%

Критерии для 9 и 10 вопросов.

Критерий	Баллы
----------	-------

Полнота раскрытия темы	2	В ответе присутствуют все необходимые структурные элементы, указанные в вопросе. Раскрыты все ключевые понятия.
-------------------------------	----------	--

Критерий	Баллы	
Аргументация с примерами	1	Присутствуют большинство элементов (не менее 2/3). Некоторые аспекты затронуты поверхностно.
	0,5	Присутствуют отдельные элементы (менее половины). Тема раскрыта фрагментарно.
	0	Ответ отсутствует или не содержит требуемых элементов.
	2	Приведено не менее 2–3 конкретных примеров из производственной практики. Все уместны и подтверждают теорию.
	1	Приведено 1–2 примера , но недостаточно развёрнуты, либо связь с теорией прослеживается не всегда.
	0,5	Приведён 1 пример , но он поверхностный или слабо связан с теорией.
	0	Примеры отсутствуют.
	1	Чёткая структура: вступление, основная часть (разбивка по блокам), заключение. Мысли изложены последовательно.
	0,5	Структура есть, но нарушена логика переходов между частями. Текст трудночитаем.
Структура и логика	0	Ответ бесструктурен , мысли изложены хаотично.

Критерии оценивания практических заданий

Тема 2. Установление контакта

Ролевая игра с экспертным листом наблюдения

Эксперт (преподаватель) оценивает по чек-листу: использование открытой позы (1 балл), визуального контакта (1), имени собеседника (1), вопросов (1), адекватность стиля (1), создание доверия (1). Максимум 6 баллов.

Практическое упражнение с протоколом наблюдения

Максимум — 5 баллов (по 1 за каждый элемент).

Письменная работа – анализ диалога

Критерии: выявлены все ошибки (3 балла), исправленный диалог корректен (2 балла). Максимум — 5 баллов.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Деловая игра с экспертным заключением

Оценивается: правильность идентификации ролей (2 балла), активность участников (2 балла), качество решения (2 балла). Максимум — 6 баллов.

Эссе-размышление

Критерии: раскрытие темы (2 балла), аргументация с примерами (2 балла), структура и логика (1 балл). Максимум — 5 баллов.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Комплексное практическое задание

Оценка: за каждую технику — 1 балл (макс. 2), за «Я-высказывание» — 2 балла, за соответствие модели — 2 балла. Максимум — 6 баллов.

Ситуационный тест (кейс с множественным выбором)

Критерий: за каждое верное соотнесение стратегии — 2 балла, за обоснование — по 1 баллу. Максимум — 12 баллов.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Практическая работа (3 задания в одном)

Оценка: задание 1 — 3 балла, задание 2 — 5 баллов, задание 3 — 4 балла. Максимум — 12 баллов.

Парная ролевая игра + письменное задание

Оценка: активное слушание — 3 балла (по 1 за технику), обратная связь — 5 баллов (структура 2 балла, содержание 2 балла, тайминг 1 балл). Максимум — 8 баллов.

Тест-памятка (заполни пропуски)

Критерий: каждый правильный ответ — 1 балл. Максимум — 9 баллов.

Письменная контрольная работа

Критерии: полнота (3 балла), аргументация с примерами (3 балла), структура (2 балла). Максимум — 8 баллов.

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Деловая игра «Аварийная ситуация»

Оценка: распределение ролей (2 балла), использование приёмов убеждения (3 балла), план А и план Б (3 балла). Максимум — 8 баллов.

Групповая работа с наблюдением

Оценивание: вовлечённость участников (2 балла), эффективность ведущего (3 балла), качество решения (2 балла). Максимум — 7 баллов.

Кейс-задание на определение этапа команды

Критерии: верное определение этапа — 3 балла, обоснование (3 признака) — 3 балла. Максимум — 6 баллов.

Критерии оценивания тестовых заданий для промежуточной аттестации

(оценочные средства: тестирование; кейс-задача).

Инструкция: Тест состоит из 50 вопросов, разделённых на 5 блоков:

Блок А. Вопросы с одним выбором ответа (№ 1–10) — 1 балл каждый.

Блок Б. Вопросы на соответствие (№ 11–20) — 4 балла каждый (по 1 за верное соответствие).

Блок В. Вопросы с множественным выбором (№ 21–30) — по 3–4 балла каждый (по 1 за верный ответ).

Блок Г. Вопросы на установление последовательности (№ 31–40) — 4 балла каждый (по 1 за

верную позицию).

Блок Д. Открытые вопросы (№ 41–50) — по 5 баллов каждый (по критериям: полнота, аргументация, структура).

Общее время выполнения: 90 минут.

Структура баллов

Блок	Тип вопросов	Количество вопросов	Баллов за вопрос	Максимальный балл за блок
А	С одним выбором	10	1	10
Б	На соответствие	10	4 (по 1 за каждое верное соответствие)	40
В	С множественным выбором	10	3–4 (по 1 за верный ответ)	33
Г	На установление последовательности	10	4 (по 1 за каждую верную позицию)	40
Д	Открытые вопросы	10	5 (по критериям: полнота, аргументации)	

ИТОГО МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ: $10 + 40 + 33 + 40 + 50 = 173$ балла

Ориентировочное соответствие:

Оценка	Баллы (из 173)	Процент
«отлично»	148–173	85–100%
«хорошо»	121–147	70–84%
«удовлетворительно»	95–120	55–69%
«неудовлетворительно»	0–94	0–54%

Критерии оценивания кейсов промежуточной аттестации

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОЦЕНИВАНИЯ КЕЙСОВ

Объективность — каждый критерий оценивается по чётко определённым дескрипторам.

Комплексность — оцениваются как теоретические знания, так и практические навыки анализа и предложения решений.

Производственная направленность — ответы должны учитывать специфику специальности 18.02.07 (цех, технологическое оборудование, работа смены).

Максимальный балл за кейс — 10 баллов.

КЕЙС № 1. Основные характеристики процесса общения

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Выявление коммуникативных барьеров	0–2	2 балла — выявлены не менее 4-х барьеров (семантический, психологический, фонетический, статусный/возрастной, логический) с пояснением, у кого и как проявился. 1 балл — выявлены 2–3 барьера с пояснением. 0,5 балла — выявлен 1 барьер или барьеры перечислены без пояснения. 0 баллов — барьеры не выявлены.
2. Выявление нарушений деловой этики	0–2	2 балла — выявлены все 3 нарушения (деловой такт, субординация, корпоративная лояльность) с пояснением, как именно нарушены. 1 балл — выявлены 2 нарушения с пояснением. 0,5 балла — выявлено 1 нарушение или перечислены без пояснения. 0 баллов — нарушения не выявлены.
3. Алгоритм действий мастера	0–3	3 балла — алгоритм содержит 5 и более шагов , все шаги конкретны, логичны, учитывают специфику цеха. 2 балла — алгоритм содержит 4 шага , конкретны, но есть незначительные пробелы. 1 балл — алгоритм содержит 2–3 шага , не все конкретны. 0,5 балла — алгоритм содержит 1 шаг или шаги общие. 0 баллов — алгоритм отсутствует.
4. Текст правильного распоряжения	0–3	3 балла — текст полный: учтены все барьеры и этические нормы, использованы приёмы адаптации языка, проверки понимания, использования имён, чёткие параметры. 2 балла — текст корректен, но отсутствует 1–2 элемента (например, проверка понимания или адаптация терминов).

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
		1 балл — текст содержит основные элементы, но много ошибок (этические или коммуникативные). 0,5 балла — текст есть, но не учитывает ситуацию. 0 баллов — текст отсутствует.
ИТОГО	10	

КЕЙС № 2. Установление контакта

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Выявление ошибок в установлении контакта	0–2	2 балла — выявлены не менее 4-х ошибок (отсутствие визуального контакта, открытой позы, имени, вопросов; критика заранее; перебивание; отсутствие чётких инструкций). 1 балл — выявлены 2–3 ошибки с пояснением. 0,5 балла — выявлена 1 ошибка или ошибки перечислены без пояснения. 0 баллов — ошибки не выявлены.
2. Выбор стиля общения	0–2	2 балла — стиль выбран верно (инструктивный для новичка), дано не менее 2-х аргументов (например, «новый сотрудник не знает процессов, поэтому нужны чёткие инструкции», «постепенно можно переходить к коллегиальному»)). 1 балл — стиль выбран верно, но дан 1 аргумент или обоснование неполное. 0,5 балла — стиль выбран неверно, но есть попытка обоснования. 0 баллов — стиль не выбран или не обоснован.
3. Алгоритм действий мастера	0–3	3 балла — алгоритм содержит 5 и более шагов , включает: разговор с наставником наедине, конкретные приёмы контакта, вовлечение стажёра в работу, публичное признание успехов, проведение «пятиминуток». 2 балла — алгоритм содержит 4 шага , но не все конкретны. 1 балл — алгоритм содержит 2–3 шага . 0,5 балла — алгоритм содержит 1 шаг или шаги общие. 0 баллов — алгоритм отсутствует.
4. Диалог мастера с наставником	0–3	3 балла — диалог корректен: использованы «Я-сообщения», учтён статус наставника, даны конкретные рекомендации, предложена совместная работа, есть завершающая поддержка. 2 балла — диалог корректен, но отсутствует 1–2 элемента (например, «Я-сообщение» или поддержка). 1 балл — диалог содержит основные элементы, но есть

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
		этические ошибки. 0,5 балла — диалог есть, но не учитывает ситуацию. 0 баллов — диалог отсутствует.

ИТОГО 10

КЕЙС № 3. Перцептивная сторона общения

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Выявление факторов искажения восприятия	0–2	2 балла — выявлены не менее 3-х факторов (эффект ореола, стереотипизация, проекция, эффект первичности, эффект новизны) с пояснением, как каждый проявился. 1 балл — выявлены 2 фактора с пояснением. 0,5 балла — выявлен 1 фактор или перечислены без пояснения. 0 баллов — факторы не выявлены.
2. Определение типа каузальной атрибуции	0–1	1 балл — правильно определена внутренняя атрибуция («мастер объяснил ошибку личными качествами Петрова»), есть пояснение, почему внешняя причина проигнорирована. 0,5 балла — тип атрибуции определён верно, но пояснение неполное. 0 баллов — тип атрибуции не определён или определён неверно.
3. Влияние групповых норм	0–2	2 балла — дано развёрнутое описание (2–3 аргумента): как мастер задал тон, как коллектив подхватил негативное восприятие, как усилилось давление на Петрова. 1 балл — влияние описано, но с 1 аргументом или недостаточно развёрнуто. 0,5 балла — влияние упомянуто, но не пояснено. 0 баллов — влияние не описано.
4. Действия мастера	0–3	3 балла — предложены 5 и более конкретных шагов: пересмотр объективных данных, признание ошибки, «реабилитация» Петрова, публичное признание успехов, собрание о принципах оценки. 2 балла — предложены 4 шага , но не все конкретны. 1 балл — предложены 2–3 шага . 0,5 балла — предложен 1 шаг или шаги общие. 0 баллов — действия не предложены.
5. Определение ролей	0–2	2 балла — определены минимум 3 роли (исполнитель, критик, организатор) с обоснованием, даны рекомендации по перераспределению. 1 балл — определены 2 роли с обоснованием.

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
		0,5 балла — определена 1 роль или роли перечислены без обоснования. 0 баллов — роли не определены.

ИТОГО 10

КЕЙС № 4. Эмоции и чувства в общении

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Определение типов конфликтных личностей	0–2	2 балла — правильно определены все 4 типа (Ирина — демонстративный, Владимир — ригидный, Станислав — неуправляемый, Олег Иванович — сверхточный) с обоснованием по поведению. 1 балл — определены 2–3 типа с обоснованием. 0,5 балла — определен 1 тип или перечислены без обоснования. 0 баллов — типы не определены.
2. Определение стратегий поведения	0–2	2 балла — правильно определены стратегии для не менее 4-х участников (Ирина — приспособление, Владимир — избегание, Станислав — конкуренция, коллектив — избегание, Олег — избегание). 1 балл — определены стратегии для 2–3 участников . 0,5 балла — определена стратегия для 1 участника или перечислены без обоснования. 0 баллов — стратегии не определены.
3. Алгоритм действий мастера	0–3	3 балла — алгоритм содержит 5–6 шагов : пауза и саморегуляция, остановка конфликта, активное слушание каждого, «Я-сообщения», коллективное решение. 2 балла — алгоритм содержит 4 шага , но не все конкретны. 1 балл — алгоритм содержит 2–3 шага . 0,5 балла — алгоритм содержит 1 шаг или шаги общие. 0 баллов — алгоритм отсутствует.
4. Диалог мастера с коллективом	0–2	2 балла — диалог содержит: успокоение, обращение ко всем, «Я-сообщения», активное слушание, предложение совместного решения. 1 балл — диалог корректен, но отсутствует 1–2 элемента. 0,5 балла — диалог есть, но не использует психологические техники. 0 баллов — диалог отсутствует.
5. Предложение справедливого графика	0–1	1 балл — предложен конкретный вариант графика (ротация, учёт семейных обстоятельств, публикация заранее) с обоснованием, почему он снизит конфликтность.

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
		0,5 балла — график предложен, но обоснование слабое. 0 баллов — график не предложен.

ИТОГО 10

КЕЙС № 5. Коммуникативная сторона общения

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Выявление ошибок постановки задачи по SMART	0–2	2 балла — выявлены не менее 3-х ошибок по критериям SMART (не конкретно, неизмеримо, недостижимо, нерелевантно, нет срока) с пояснением. 1 балл — выявлены 2 ошибки с пояснением. 0,5 балла — выявлена 1 ошибка или перечислены без пояснения. 0 баллов — ошибки не выявлены.
2. Определение ошибок обратной связи	0–2	2 балла — выявлены не менее 3-х ошибок (не конкретна, не конструктивна, эмоциональна, публична, нет позитива) с пояснением. 1 балл — выявлены 2 ошибки с пояснением. 0,5 балла — выявлена 1 ошибка или перечислены без пояснения. 0 баллов — ошибки не выявлены.
3. Переформулирование задания по SMART	0–2	2 балла — задание переформулировано с использованием всех 5 критериев SMART (конкретность, измеримость, достижимость, релевантность, срок). 1 балл — использованы 3–4 критерия . 0,5 балла — использованы 1–2 критерия . 0 баллов — задание не переформулировано.
4. Обратная связь по моделям	0–2	2 балла — составлены обе модели («Сэндвич» и GROW) корректно, с соблюдением структуры каждой. 1 балл — составлена одна модель корректно, или обе модели с незначительными ошибками. 0,5 балла — модели составлены, но с грубыми ошибками. 0 баллов — модели не составлены.
5. Алгоритм действий начальника	0–2	2 балла — алгоритм содержит 3–4 шага : признание ошибки, извинения, чёткое задание, предложение помощи. 1 балл — алгоритм содержит 2 шага . 0,5 балла — алгоритм содержит 1 шаг или шаги общие. 0 баллов — алгоритм отсутствует.
ИТОГО	10	

КЕЙС № 6. Интерактивная сторона общения

Критерий	Баллы	Дескриптор (что проверяется)
1. Определение этапа развития команды	0–2	2 балла — этап определён верно (Штурминг), приведены 3 признака (хаос, отсутствие координации, конфликт мнений, паника) с пояснением. 1 балл — этап определён верно, но приведены 2 признака. 0,5 балла — этап определён верно, но признаков нет или они неверны. 0 баллов — этап не определён или определён неверно.
2. Выявление ошибок мастера	0–2	2 балла — выявлены не менее 3-х ошибок (не распределил роли, неконкретная команда, не учёл особенности членов смены, нет чёткого плана). 1 балл — выявлены 2 ошибки с пояснением. 0,5 балла — выявлена 1 ошибка или перечислены без пояснения. 0 баллов — ошибки не выявлены.
3. Алгоритм действий мастера	0–2	2 балла — алгоритм содержит 5–6 шагов: привлечение внимания, обозначение проблемы, распределение ролей, аргументация, контроль. 1 балл — алгоритм содержит 3–4 шага. 0,5 балла — алгоритм содержит 1–2 шага или шаги общие. 0 баллов — алгоритм отсутствует.
4. План А и план Б	0–2	2 балла — составлены оба плана (по 2–3 шага каждый), конкретны, выполнимы, учитывают специфику цеха. 1 балл — составлен один план корректно, или оба с незначительными ошибками. 0,5 балла — планы составлены, но поверхностно. 0 баллов — планы не составлены.
5. Система профилактических действий	0–2	2 балла — предложены 3–4 мероприятия: учения, постоянные роли, чек-листы, «пятиминутки», поощрение сплочённости. 1 балл — предложены 2 мероприятия. 0,5 балла — предложено 1 мероприятие или мероприятия общие. 0 баллов — мероприятия не предложены.
ИТОГО	10	

ТАБЛИЦА ПЕРЕВОДА: БАЛЛЫ ЗА КАЖДЫЙ КЕЙС → ОЦЕНКА

Баллы за кейс	Уровень выполнения
9–10	Отлично (высокий уровень)
7–8	Хорошо (средний уровень)
5–6	Удовлетворительно (базовый уровень)
0–4	Неудовлетворительно (низкий уровень)

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 «общение» как социально-психологического процесса.
2. Перечислите основные функции общения и кратко охарактеризуйте каждую.
3. Назовите виды общения по содержанию (вербальное/невербальное, формальное/неформальное, непосредственное/опосредованное).

4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры.
5. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете?
6. Что такое фонетический барьер и как его преодолеть?
7. Что такое семантический барьер и как его преодолеть?
8. Что такое логический барьер и как его преодолеть?
9. Что такое психологический барьер и как его преодолеть?
10. Каковы основные законы деловой этики в производственном коллективе?
11. Что такое субординация и как она проявляется в общении?
12. В чём заключается деловой такт?
13. Что такое корпоративная лояльность?
14. Каковы особенности общения с учётом возрастных различий (опытные ветераны vs молодые специалисты)?
15. Каковы особенности общения с учётом статусных позиций (мастер, технолог, оператор)?

Тема 2. Установление контакта

1. Какие приёмы установления психологического контакта вы знаете?
2. Что такое открытая поза и почему она важна при установлении контакта?
3. Какова роль визуального контакта в установлении контакта?
4. Почему важно использовать имя собеседника при первом контакте?
5. Какие вопросы помогают установить контакт в профессиональной среде?
6. Какие стили общения существуют в зависимости от статуса собеседника?
7. Охарактеризуйте инструктивный стиль общения и когда он применяется.
8. Охарактеризуйте коллегиальный стиль общения и когда он применяется.
9. Охарактеризуйте убеждающий стиль общения и когда он применяется.
10. Как статус собеседника (подчинённый, коллега, руководство) влияет на выбор речевых конструкций?
11. Что такое коммуникативная дистанция и как она меняется в зависимости от статуса?
12. Как форма обращения зависит от статуса собеседника?
13. Каковы правила учёта возраста собеседника при первом контакте?
14. Как проявить уважение к опыту старшего коллеги?
15. Как адаптировать свою речь при общении с молодым специалистом?

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1. Что такое социальная перцепция (восприятие) в общении?
2. Какие факторы искажения восприятия вы знаете?
3. Что такое эффект ореола и приведите пример из производственной практики.
4. Что такое стереотипизация и приведите пример из производственной практики.

5. Что такое проекция и приведите пример из производственной практики.
6. Что такое эффект первичности и эффект новизны?
7. Какие механизмы межличностного восприятия вы знаете?
8. Что такое идентификация как механизм восприятия?
9. Что такое эмпатия и чем она отличается от идентификации?
10. Что такое рефлексия в общении?
11. Что такое каузальная атрибуция?
12. Какие социально-психологические роли членов команды вы знаете?
13. Охарактеризуйте роль «генератора идей».
14. Охарактеризуйте роль «исполнителя».
15. Охарактеризуйте роль «критика-аналитика».
16. Охарактеризуйте роль «организатора».
17. Что такое групповые нормы и как они влияют на восприятие нового сотрудника?
18. Как формируется первое впечатление и какие ошибки при этом возможны?

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1. Какие техники саморегуляции эмоционального состояния вы знаете?
2. Что такое контроль дыхания как техника саморегуляции?
3. Что такое пауза как техника саморегуляции?
4. Что такое мышечное расслабление как техника саморегуляции?
5. Что такое переключение внимания как техника саморегуляции?
6. Что такое модель «Я-высказывание + факт + предложение»?
7. Приведите пример «Я-высказывания» в конфликтной ситуации.
8. Какие приёмы бесконфликтного общения вы знаете?
9. Что такое активное слушание и как оно помогает в конфликте?
10. Что такое «Я-сообщения» и чем они отличаются от «Ты-сообщений»?
11. Что такое позитивный рефрейминг (переформулировка)?
12. Какие типы конфликтных личностей вы знаете?
13. Охарактеризуйте демонстративный тип конфликтной личности.
14. Охарактеризуйте ригидный тип конфликтной личности.
15. Охарактеризуйте неуправляемый тип конфликтной личности.
16. Охарактеризуйте сверхточный тип конфликтной личности.
17. Какие стратегии поведения в конфликте вы знаете?
18. Охарактеризуйте стратегию сотрудничества в конфликте.
19. Охарактеризуйте стратегию компромисса в конфликте.

20. Охарактеризуйте стратегию избегания в конфликте.
21. Охарактеризуйте стратегию приспособления в конфликте.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1. Какие способы передачи информации в зависимости от срочности вы знаете?
2. В каких случаях используется устное распоряжение?
3. В каких случаях используется письменный наряд?
4. В каких случаях используется технологическая схема для передачи информации?
5. Что такое алгоритм SMART?
6. Назовите 5 критериев SMART.
7. Что означает критерий «конкретность» в SMART?
8. Что означает критерий «измеримость» в SMART?
9. Что означает критерий «достижимость» в SMART?
10. Что означает критерий «релевантность» в SMART?
11. Что означает критерий «ограничение по времени» в SMART?
12. Каковы правила аргументации с учётом адресата?
13. Чем отличается аргументация для мастера от аргументации для директора?
14. Какие техники активного слушания вы знаете?
15. Что такое перефразирование как техника активного слушания?
16. Что такое уточнение как техника активного слушания?
17. Что такое резюмирование как техника активного слушания?
18. Что такое обратная связь и для чего она нужна?
19. Каковы правила построения конструктивной обратной связи?
20. Охарактеризуйте модель обратной связи «Сэндвич» (структура, формулировки, тайминг).
21. Охарактеризуйте модель обратной связи GROW (Goal, Reality, Options, Will).

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1. Каковы особенности принятия коллективного решения в условиях дефицита времени?
2. Какие приёмы рационального убеждения вы знаете?
3. Почему ссылка на регламент эффективна при убеждении?
4. Почему факты важны при убеждении?
5. Почему важно показывать выгоду для команды при убеждении?
6. Что такое план действий и для чего он нужен?
7. Почему важно иметь 2 варианта корректировки (план А и план Б)?
8. Какие изменения внешних условий могут потребовать корректировки плана (поломка, смена сырья, болезнь сотрудника)?

9. Какова роль ведущего на оперативном совещании?
10. Каковы правила проведения оперативной «пятиминутки»?
11. Что такое матрица Эйзенхауэра и для чего она используется?
12. Как распределяются задачи по матрице Эйзенхауэра?
13. Какие этапы развития команды вы знаете?
14. Охарактеризуйте этап «норминг» (формирование).
15. Охарактеризуйте этап «шторминг» (конфликт).
16. Охарактеризуйте этап «функционирование» (стабилизация).
17. Охарактеризуйте этап «распад» (расформирование).
18. Как по поведению смены определить этап развития команды?

5.2 Тестовые задания

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 1. Основные характеристики процесса общения

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какая функция общения отвечает за организацию совместной деятельности и взаимодействия между людьми?

- A) Коммуникативная
- B) Перцептивная
- C) Интерактивная
- D) Регулятивная

Вопрос 2. Какой из перечисленных коммуникативных барьеров возникает из-за разного понимания значений слов, терминов и профессионального жаргона?

- A) Фонетический
- B) Семантический
- C) Логический
- D) Психологический

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками:

Вид общения	Характеристика
1. Вербальное	А. Передача информации через жесты, мимику, позы, интонацию
2. Невербальное	Б. Официальное, деловое общение с соблюдением регламента и субординации
3. Формальное	В. Передача информации через речь, слова, тексты
4. Неформальное	Г. Дружеское, неофициальное общение вне рабочей обстановки

Вопрос 4. Установите соответствие между типом коммуникативного барьера и его определением:

Тип барьера	Определение
1. Фонетический	А. Барьер, связанный с разным пониманием значений слов и

Тип барьера	Определение терминов
2. Семантический	Б. Барьер, связанный с эмоциями, недоверием, негативными установками по отношению к собеседнику
3. Логический	В. Барьер, связанный с нечёткой речью, акцентом, шумом или плохой дикцией
4. Психологический	Г. Барьер, связанный с разной логикой, стилем и скоростью мышления

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных являются функциями общения? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Коммуникативная (обмен информацией)
- В) Производственная (изготовление продукции)
- С) Перцептивная (восприятие и понимание партнёра)
- Д) Техническая (обслуживание оборудования)
- Е) Интерактивная (организация взаимодействия)

Вопрос 6. Какие из перечисленных относятся к законам деловой этики в производственном коллективе? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Субординация (соблюдение иерархии)
- В) Конкуренция и соперничество
- С) Деловой такт (чувство меры, уважение)
- Д) Авторитарность (единоличное принятие решений)
- Е) Корпоративная лояльность (преданность целям организации)

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность этапов преодоления семантического (терминологического) барьера:

1. Получить подтверждение правильности понимания от собеседника
2. Переформулировать сложный термин простыми, доступными словами
3. Выявить, какой именно термин или понятие непонятно собеседнику
4. Привести наглядный конкретный пример использования непонятого термина

Вопрос 8. Установите правильную последовательность действий при возникновении психологического барьера (недоверия, обиды, страха):

1. Предложить конструктивное решение проблемы и спросить мнение собеседника
2. Выслушать собеседника, не перебивая и не оценивая его слова
3. Использовать «Я-высказывание» для выражения своих чувств («Я беспокоюсь...»)
4. Сделать короткую паузу, чтобы снизить эмоциональный накал

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Опишите структуру коммуникативного акта на примере передачи распоряжения от мастера к оператору в цеху. В ответе должны быть: определение общения как социально-психологического процесса; перечень трёх основных функций общения; схема коммуникативного акта (отправитель → сообщение → канал → получатель → обратная связь) с пояснением каждого элемента на конкретном примере.

Вопрос 10. Раскройте содержание трёх основных законов деловой этики в производственном коллективе: субординация, деловой такт, корпоративная лояльность. К каждому закону

приведите по одному примеру нарушения и объясните, как эти нарушения можно предотвратить.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 2. Установление контакта

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какой приём установления психологического контакта позволяет продемонстрировать доверие, открытость и отсутствие агрессии?

- A) Скрещенные руки на груди
- B) Открытая поза (без скрещенных рук и ног)
- C) Отведение взгляда в сторону
- D) Быстрая, торопливая речь

Вопрос 2. Какой стиль общения наиболее уместен при взаимодействии с новым стажёром, который только что пришёл на предприятие и ещё не знаком с процессами?

- A) Убеждающий
- B) Коллегиальный
- C) Инструктивный (чёткий алгоритм действий)
- D) Панибратский (фамильярный)

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между стилем общения и ситуацией его применения:

Стиль общения	Ситуация применения
1. Инструктивный	А. Обсуждение планов развития участка с опытным технологом
2. Коллегиальный	Б. Отчёт о выполнении плана перед начальником цеха
3. Убеждающий	В. Чёткое задание новому стажёру без права обсуждения
4. Инструктивный (повторно)	Г. Координация действий сотрудников в аварийной ситуации

Вопрос 4. Установите соответствие между приёмом установления контакта и его характеристикой:

Приём установления контакта	Характеристика
1. Визуальный контакт	А. Демонстрирует уважение и индивидуальное внимание к собеседнику
2. Использование имени	Б. Показывает заинтересованность и вовлечённость в разговор
3. Открытые вопросы по теме	В. Демонстрирует, что вы слушаете и понимаете собеседника
4. Открытая поза и наклон корпуса	Г. Демонстрирует доверие, отсутствие угрозы и готовность к общению

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных приёмов помогают установить психологический контакт при первом общении с незнакомым сотрудником? (Выберите все верные ответы)

- A) Открытая поза (без скрещенных рук и ног)
- B) Скрещенные руки на груди
- C) Визуальный контакт (взгляд в глаза)
- D) Использование имени собеседника

Е) Отстранённый, безразличный взгляд

Вопрос 6. Какие формы обращения и манеры общения уместны при общении с руководством (начальником цеха)? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Обращение по имени без отчества
- В) Обращение по имени-отчеству
- С) Использование профессионального жаргона без пояснений
- Д) Чёткое, краткое и структурированное изложение сути вопроса
- Е) Использование фактов, цифр и аргументов для обоснования позиции

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность действий при установлении контакта с новым сотрудником в его первый день работы:

1. Задать открытый вопрос по профессиональной теме, чтобы вовлечь в разговор
2. Использовать имя собеседника в начале разговора
3. Установить визуальный контакт и принять открытую позу
4. Объяснить, какая помощь и поддержка может потребоваться новичку

Вопрос 8. Установите правильную последовательность изменения коммуникативной дистанции в зависимости от статуса собеседника (от большей официальной дистанции к меньшей):

1. Общение с коллегой равного статуса
2. Общение с подчинённым (оператором)
3. Общение с начальником цеха
4. Общение с другом в неформальной обстановке

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Опишите алгоритм восстановления психологического контакта с коллегой, с которым у вас ранее возникали конфликты. В ответе должны быть: анализ причин конфликта, 3–4 конкретных приёма восстановления контакта, пример диалога-обращения, ожидаемый результат и возможные риски.

Вопрос 10. Сравните три стиля общения (инструктивный, коллегиальный, убеждающий) по четырём критериям: цель общения, форма общения, кто применяет, в каких ситуациях применяется. Приведите по 2 примера ситуаций для каждого стиля в контексте работы технолога в цеху.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 3. Перцептивная сторона общения

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какой механизм восприятия заключается в приписывании другому человеку своих собственных качеств, мыслей и эмоциональных состояний?

- А) Идентификация
- В) Проекция
- С) Эмпатия
- Д) Рефлексия

Вопрос 2. Какой эффект восприятия заключается в том, что первая информация о человеке оказывает более сильное влияние на его последующую оценку, чем вся последующая информация?

- А) Эффект новизны
- В) Эффект ореола
- С) Эффект первичности
- Д) Эффект стереотипизации

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между механизмом межличностного восприятия и его определением:

Механизм восприятия	Определение
---------------------	-------------

Механизм восприятия	Определение
1. Идентификация	А. Способность чувствовать эмоциональное состояние другого, сопереживать ему
2. Эмпатия	Б. Осознание того, как я сам воспринимаюсь другим человеком
3. Рефлексия	В. Уподобление себя другому, постановка себя на его место
4. Каузальная атрибуция	Г. Приписывание причин поведения другого человека

Вопрос 4. Установите соответствие между социально-психологической ролью в команде и её характеристикой:

Роль в команде	Характеристика
1. Генератор идей	А. Точно и добросовестно выполняет поручения, следует инструкциям
2. Исполнитель	Б. Оценивает риски, проверяет факты, находит слабые места в решениях
3. Критик-аналитик	В. Структурирует работу, распределяет задачи, контролирует сроки
4. Организатор	Г. Генерирует новые, креативные, нестандартные идеи и предложения

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных являются факторами искажения восприятия в процессе общения? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Эффект ореола
- В) Эффект плацебо
- С) Стереотипизация
- Д) Проекция
- Е) Эффект первичности
- Ф) Эффект новизны

Вопрос 6. Какие механизмы межличностного восприятия используются для понимания другого человека в общении? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Идентификация
- В) Эмпатия
- С) Манипуляция
- Д) Рефлексия
- Е) Каузальная атрибуция

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность этапов формирования первого впечатления о новом сотруднике (по порядку восприятия информации):

1. Анализ невербального поведения (жесты, мимика, поза)
2. Формирование общего целостного впечатления (приятен/неприятен, надёжен/ненадёжен)
3. Восприятие внешности (одежда, опрятность, физические данные)
4. Оценка вербальной информации (содержание речи, голос, манера говорить)

Вопрос 8. Установите правильную последовательность этапов развития команды (по модели

Такмена):

1. Шторминг (конфликт, борьба за лидерство)
2. Распад (расформирование, снижение продуктивности)
3. Норминг (формирование, адаптация, неопределённость ролей)
4. Функционирование (стабилизация, высокая продуктивность, взаимопомощь)

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Опишите, как эффект ореола и стереотипизация могут исказить восприятие работы оператора в цеху. Приведите по 2 примера для каждого эффекта из реальной производственной практики. Предложите конкретные способы нейтрализации этих искажений для руководителя смены.

Вопрос 10. Раскройте механизм каузальной атрибуции на примере производственной ситуации (брак готовой продукции). Объясните, чем отличается внутренняя атрибуция от внешней, как каждый тип атрибуции влияет на восприятие виновного сотрудника и на психологический климат в коллективе. Приведите конкретные примеры.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 4. Эмоции и чувства в общении

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какая техника саморегуляции предполагает сознательную остановку в речи на несколько секунд для сбора мыслей и снижения эмоционального напряжения?

- A) Контроль дыхания
- B) Пауза
- C) Мышечное расслабление
- D) Переключение внимания

Вопрос 2. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает жертву своими интересами в пользу другой стороны ради сохранения отношений?

- A) Сотрудничество
- B) Компромисс
- C) Избегание
- D) Приспособление

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между техникой саморегуляции и её характеристикой:

Техника саморегуляции	Характеристика
1. Контроль дыхания	А. Поочерёдное напряжение и расслабление разных групп мышц
2. Пауза	Б. Сознательный перевод фокуса внимания на нейтральную или позитивную тему
3. Мышечное расслабление	В. Глубокий вдох, короткая задержка дыхания, медленный выдох
4. Переключение внимания	Г. Остановка в речи на 2–3 секунды для сбора мыслей

Вопрос 4. Установите соответствие между типом конфликтной личности и её поведенческой характеристикой:

Тип конфликтной личности	Поведенческая характеристика
1. Демонстративный	А. Педантичен, требует соблюдения всех деталей, правил и инструкций

Тип конфликтной личности	Поведенческая характеристика
2. Ригидный	Б. Импульсивен, агрессивен, поведение трудно предсказать
3. Неуправляемый	В. Стремится быть в центре внимания, эмоционален, поверхностен
4. Сверхточный	Г. Подозрителен, обидчив, с трудом меняет принятые решения

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных относятся к приёмам бесконфликтного общения? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Активное слушание
- В) Использование «Я-сообщений»
- С) Обвинительные и провокационные вопросы
- Д) Позитивный рефрейминг (переформулировка)
- Е) Постановка вопросов вместо утверждений
- Ф) Игнорирование чувств и эмоций собеседника

Вопрос 6. Какие стратегии поведения в конфликте выделяют в психологии общения? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Сотрудничество
- В) Компромисс
- С) Доминирование (подавление)
- Д) Избегание
- Е) Приспособление
- Ф) Конкуренция

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность применения модели «Я-высказывание + факт + предложение» при выражении несогласия:

1. Сформулировать конструктивное предложение («Давайте сделаем так...»)
2. Описать объективный факт («Когда мы увеличиваем скорость линии на 10%...»)
3. Выразить свои чувства и эмоции («Я беспокоюсь / я считаю...»)
4. Получить обратную связь и подтверждение от собеседника

Вопрос 8. Установите правильную последовательность действий при использовании техники «активное слушание»:

1. Резюмирование (краткий итог): «Итак, мы договорились...»
2. Перефразирование (повтор своими словами): «Правильно ли я понял, что...»
3. Уточнение (запрос информации): «Уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду под...»
4. Предоставление паузы для ответа и размышления собеседника

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Опишите пошаговый алгоритм выхода из конфликтной ситуации с использованием активного слушания и «Я-сообщений». Приведите конкретный пример конфликта в цеху (несправедливое распределение сверхурочной работы между сотрудниками) и постройте диалог по вашему алгоритму, показывая реплики обеих сторон.

Вопрос 10. Проанализируйте четыре основные стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Определите, какая стратегия наиболее эффективна в каждой из трёх ситуаций: а) аварийная ситуация в цеху, требующая немедленных действий, б) плановое перераспределение обязанностей между сотрудниками, в) конфликт личных амбиций между двумя технологами. Каждый выбор обоснуйте.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 5. Коммуникативная сторона общения

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какой критерий SMART означает, что цель должна быть чётко сформулирована без двусмысленностей и разночтений?

- A) Достижимость (Achievable)
- B) Конкретность (Specific)
- C) Измеримость (Measurable)
- D) Релевантность (Relevant)

Вопрос 2. Какая техника активного слушания предполагает краткое обобщение всего сказанного в конце обсуждения для фиксации договорённостей?

- A) Перефразирование
- B) Уточнение
- C) Резюмирование
- D) Эмпатийное отражение

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между критерием SMART и его содержанием:

Критерий SMART	Содержание критерия
1. Конкретность (Specific)	А. Должен быть определён количественный или качественный критерий оценки результата
2. Измеримость (Measurable)	Б. Цель должна быть реалистичной с учётом имеющихся ресурсов, времени и возможностей
3. Достижимость (Achievable)	В. Чётко определён срок выполнения задачи
4. Ограничение по времени (Time-bound)	Г. Цель сформулирована чётко, без двусмысленностей

Вопрос 4. Установите соответствие между способом передачи информации и ситуацией его оптимального применения:

Способ передачи информации	Ситуация применения
1. Устное распоряжение	А. Плановое задание, требующее официального подтверждения и подписи
2. Письменный наряд-задание	Б. Сложное техническое оборудование, требующее визуализации
3. Технологическая схема	В. Аварийная ситуация, когда нет времени на оформление документов
4. Комбинированный способ (устно + письменно)	Г. Сложная многоэтапная задача, требующая и пояснений, и фиксации

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных являются техниками активного слушания? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Перефразирование
- B) Уточнение
- C) Молчание (без обратной связи)
- D) Резюмирование
- E) Оценочные суждения о собеседнике
- F) Эмпатийное отражение чувств

Вопрос 6. Какие из перечисленных правил относятся к построению конструктивной обратной

связи? (Выберите все верные ответы)

- А) Быть конкретной
- В) Быть своевременной
- С) Даваться в присутствии всей смены
- Д) Быть конструктивной (ориентированной на улучшение)
- Е) Включать позитив и поддержку

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность этапов постановки задачи по SMART:

1. Установить срок выполнения («к 15:00», «к концу смены»)
2. Проверить достижимость с учётом имеющихся ресурсов
3. Чётко сформулировать, что конкретно нужно сделать
4. Определить, как измерить результат (количественно или качественно)

Вопрос 8. Установите правильную последовательность этапов обратной связи по модели «Сэндвич»:

1. Конструктивная критика (что и как улучшить)
2. Завершающая поддержка (вера в успех, одобрение)
3. Позитивный старт (что хорошо, что получается)

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Составьте текст поручения для оператора по регламентной замене фильтра на производственной линии с использованием всех 5 критериев SMART. После текста поручения поясните, как вы учли каждый критерий.

Вопрос 10. Сравните две модели обратной связи: «Сэндвич» и GROW. Раскройте структуру каждой модели, сильные и слабые стороны, приведите примеры применения в производственной ситуации.

ТЕСТ ПО ТЕМЕ 6. Интерактивная сторона общения

Часть 1. Вопросы с одним выбором (2 вопроса)

Вопрос 1. Какой этап развития команды характеризуется столкновением мнений, борьбой за лидерство и эмоциональным напряжением?

- А) Норминг
- В) Шторминг
- С) Функционирование
- Д) Распад

Вопрос 2. В каком квадранте матрицы Эйзенхауэра находятся задачи, которые нужно выполнять немедленно и лично?

- А) Важно-несрочно
- В) Неважно-срочно
- С) Важно-срочно
- Д) Неважно-несрочно

Часть 2. Вопросы на соответствие (2 вопроса)

Вопрос 3. Установите соответствие между этапом развития команды и его характеристикой:

Этап развития команды	Характеристика
1. Норминг	А. Согласованность, чёткие роли, взаимопомощь, высокая продуктивность
2. Шторминг	Б. Снижение продуктивности, уход сотрудников, завершение цикла
3. Функционирование	В. Адаптация, вежливость, неопределённость ролей, поиск

Этап развития команды	Характеристика
	лидера
4. Распад	Г. Конфликты, борьба за лидерство, эмоциональное напряжение

Вопрос 4. Установите соответствие между приёмом рационального убеждения и его характеристикой:

Приём убеждения	Характеристика
1. Ссылка на регламент	А. Объективные данные, цифры, которые трудно оспорить
2. Факты	Б. Показывает пользу для каждого участника команды
3. Выгода для команды	В. Делает аргумент официальным, объективным и обязательным
4. Логическая аргументация	Г. Построение цепочки умозаключений от общего к частному

Часть 3. Вопросы с множественным выбором (2 вопроса)

Вопрос 5. Какие из перечисленных являются приёмами рационального убеждения при принятии коллективного решения? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Ссылка на регламент или инструкцию
- В) Эмоциональное давление на оппонентов
- С) Приведение объективных фактов и цифр
- Д) Демонстрация выгоды для всей команды
- Е) Угрозы санкциями в случае отказа

Вопрос 6. Какие изменения внешних условий могут потребовать срочной корректировки плана действий в цеху? *(Выберите все верные ответы)*

- А) Поломка оборудования
- В) Смена руководства предприятия
- С) Замена сырья на другое с иными свойствами
- Д) Болезнь или невыход ключевого сотрудника
- Е) Изменение погоды (температуры, влажности)

Часть 4. Вопросы на установление последовательности (2 вопроса)

Вопрос 7. Установите правильную последовательность действий при проведении оперативного совещания («пятиминутки»):

1. Фиксация итогового решения и назначение ответственных и сроков
2. Определение повестки (что именно обсуждаем)
3. Выступления участников по очереди (каждый высказывается)
4. Ограничение времени (5 минут)

Вопрос 8. Установите правильную последовательность действий ведущего в нештатной ситуации с дефицитом времени (3–5 минут):

1. Принять окончательное решение и отдать распоряжения
2. Выслушать мнения всех ключевых участников (по 30 секунд)
3. Собрать команду и кратко обозначить проблему

4. Аргументировать решение с использованием фактов

Часть 5. Открытые вопросы (2 вопроса)

Вопрос 9. Опишите алгоритм принятия коллективного решения в аварийной ситуации (разрыв трубы с химическим продуктом в цеху) с дефицитом времени (3–5 минут). В ответе должны быть: этапы принятия решения, распределение ролей между членами смены, приёмы убеждения для быстрого согласования, структура плана действий (план А и план Б).

Вопрос 10. Проанализируйте поведение смены по описанию и определите этап развития команды, обоснуйте ответ тремя признаками: *«В коллективе часто возникают споры о том, как правильно выполнять работу, старые сотрудники критикуют инициативы молодых, производительность упала на 15%, каждый старается настоять на своём методе, атмосфера напряжённая»*. После определения этапа предложите конкретные действия мастера для вывода команды на этап функционирования (стабилизации).

5.3 Практические задания

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

Кейс 1 (ситуационная задача)

Прочитайте описание ситуации: «В цехе при обсуждении графика ремонтов между мастером и двумя операторами возникло недопонимание. Мастер использовал профессиональные термины, которые операторы поняли по-разному. Один оператор обиделся на резкий тон мастера и замкнулся, а второй переспросил, но получил ответ: "Ты что, не знаешь элементарных вещей?". В результате решение не было принято, ремонт начался с задержкой».

Вопросы для анализа: 1) Какие коммуникативные барьеры проявились в данной ситуации? 2) Какие законы деловой этики были нарушены? 3) Предложите правильный алгоритм действий мастера для предотвращения подобных ситуаций. Ответ должен содержать не менее 5 предложений.

Тема 2. Установление контакта

Ролевая игра с экспертным листом наблюдения

Задание: Работа в парах. Один студент — мастер, второй — новый стажёр. Задача мастера — за 3 минуты установить контакт с новичком, объяснить его первую задачу, выбрать адекватный стиль общения.

Практическое упражнение с протоколом наблюдения

Задание: Запишите видеоролик (или продемонстрируйте в паре) диалог установления контакта с новым сотрудником. В диалоге должны быть использованы: открытая поза, визуальный контакт, имя собеседника, вопрос по профессиональной теме, объяснение задачи. Наблюдатель фиксирует в протоколе наличие/отсутствие каждого элемента.

Письменная работа – анализ диалога

Задание: Прочитайте диалог мастера и подчинённого. Выявите ошибки в установлении контакта. Предложите свой исправленный вариант диалога. Исходный диалог: «Мастер: Слушай, новенький, подойди сюда. Ты знаешь, что делать? Ладно, сейчас объясню. Ну, ты понял? Делай давай, не тормози». Задание: 1) Выпишите ошибки (не менее 3-х). 2) Перепишите диалог с использованием правильных приёмов установления контакта.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

Письменный разбор кейса

Задание: Прочитайте ситуацию: «В смене работает оператор Петров. Однажды он допустил брак. С этого момента мастер стал считать его невнимательным и постоянно контролировать, хотя другие операторы тоже иногда ошибались. Когда Петров предложил рационализаторскую идею, мастер отмахнулся: "Ты сначала научись работать, а потом предлагай". Коллеги в смене тоже стали относиться к Петрову как к некомпетентному».

Вопросы для анализа: 1) Какой эффект восприятия проявился у мастера? Обоснуйте. 2) Какие механизмы восприятия исказили восприятие Петрова? 3) Как сложившиеся групповые нормы повлияли на ситуацию? 4) Предложите действия мастера для исправления ситуации

Деловая игра с экспертным заключением

Задание: Группа из 5–6 человек получает производственную задачу: разработать план повышения производительности участка на 10% за месяц. Задача каждого участника — проявить свою социально-психологическую роль: генератор идей, исполнитель, критик-аналитик, организатор, координатор. Наблюдатели фиксируют ролевое поведение. В конце игры группа должна определить, какие роли проявились, и оценить эффективность взаимодействия.

Эссе-размышление

Задание: Напишите эссе на тему: «Как групповые нормы влияют на восприятие нового сотрудника в производственном коллективе?» Объём — 1–2 страницы. План эссе: 1) Определение групповых норм. 2) Примеры групповых норм в цеху. 3) Как нормы помогают или мешают адаптации новичка. 4) Рекомендации для мастера по управлению групповыми нормами.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

Комплексное практическое задание

Задание: Смоделируйте стрессовую ситуацию (аварийная остановка линии, требующая быстрого решения). Вы — мастер смены. Примените в диалоге с подчинёнными: 1) две техники саморегуляции (контроль дыхания, паузу, мышечное расслабление, переключение внимания); 2) модель «Я-высказывание + факт + предложение» для выражения несогласия с предложенным решением

Ситуационный тест (кейс с множественным выбором)

Задание: Прочитайте 4 конфликтные ситуации. Для каждой выберите наиболее адекватную стратегию поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) и кратко обоснуйте выбор. Ситуации: 1) Конфликт между двумя операторами из-за разделения зон обслуживания. 2) Конфликт с начальником цеха, который требует переработки без оплаты. 3) Конфликт из-за того, что сотрудник регулярно опаздывает. 4) Конфликт о выборе метода очистки оборудования.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

Практическая работа (3 задания в одном)

Задание: Выполните три задания. Задание 1. Выберите оптимальный способ передачи информации для трёх ситуаций: а) аварийный останов линии; б) плановое задание на неделю; в) обучение нового оператора работе с пультом управления. Задание 2. Составьте текст поручения подчинённому по SMART. Задание 3. Напишите два варианта аргументации одной и той же проблемы (необходимость замены оборудования): для мастера (технический язык) и для директора (экономические показатели).

Парная ролевая игра + письменное задание

Задание: Работа в парах. Часть 1. Разыграйте диалог «Технолог — оператор» по обсуждению ошибки в отчёте. Используйте техники активного слушания (перефразирование, уточнение,

резюмирование). Партнёр оценивает применение техник. Часть 2. Напишите текст обратной связи для оператора по модели «Сэндвич» или GROW.

Тест-памятка (заполни пропуски)

Задание: Заполните пропуски в схемах. Схема 1. SMART: S — _____ (конкретность), M — _____ (измеримость), A — _____ (достижимость), R — _____ (релевантность), T — _____ (время). Схема 2. Структура аргументации: 1) _____, 2) _____, 3) _____, 4) _____.

Письменная контрольная работа

Задание: Ответьте на три вопроса с развёрнутым ответом: 1) В чём отличие устного распоряжения от письменного наряда и когда что применять? 2) Каковы правила аргументации для мастера и для директора? 3) В чём разница между моделями обратной связи «Сэндвич» и GROW?

Тема 6. Интерактивная сторона общения

Деловая игра «Аварийная ситуация»

Задание: Смоделируйте аварийную ситуацию: прорыв трубы с горячим теплоносителем в цеху. Вы — мастер смены. У вас 3 минуты на принятие решения. Задача: 1) Собрать команду, распределить роли. 2) Принять коллективное решение с использованием приёмов убеждения (ссылка на регламент, факты, выгода для команды). 3) Разработать письменный план действий (план А и план Б).

Групповая работа с наблюдением

Задание: Группа из 4–5 человек проводит оперативное совещание («пятиминутку») по распределению сверхурочных работ на неделю. Один студент — ведущий. Задача ведущего: объявить повестку, ограничить время (5 минут), дать высказаться всем участникам, зафиксировать итоговое решение. Наблюдатели оценивают: вовлечённость участников (2 балла), эффективность ведущего (3 балла), качество решения (2 балла). Максимум — 7 баллов.

Кейс-задание на определение этапа команды

Задание: Прочитайте 3 описания поведения коллектива. Определите этап развития команды и обоснуйте 2–3 признаками. Ситуация 1: «Коллектив новый, все вежливы, но неопределённость ролей, каждый смотрит друг на друга, ждут указаний». Ситуация 2: «Частые споры, старые критикуют молодых, производительность упала на 15%, каждый настаивает на своём». Ситуация 3: «Согласованность, чёткое распределение задач, взаимопомощь, высокая продуктивность».

6. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания для промежуточной аттестации

БЛОК А. ВОПРОСЫ С ОДНИМ ВЫБОРОМ ОТВЕТА (№ 1–10)

Инструкция: Выберите **ОДИН** правильный ответ из четырёх предложенных.

Вопрос 1. Какая функция общения отвечает за организацию совместной деятельности и взаимодействия между людьми?

- А) Коммуникативная
- В) Перцептивная
- С) Интерактивная
- D) Регулятивная

Вопрос 2. Какой из перечисленных коммуникативных барьеров возникает из-за разного понимания значений слов, терминов и профессионального жаргона?

- А) Фонетический
- В) Семантический
- С) Логический
- D) Психологический

Вопрос 3. Какой приём установления психологического контакта позволяет продемонстрировать доверие, открытость и отсутствие агрессии?

- А) Скрещенные руки на груди
- В) Открытая поза
- С) Отведение взгляда в сторону
- D) Быстрая, торопливая речь

Вопрос 4. Какой механизм восприятия заключается в приписывании другому человеку своих собственных качеств, мыслей и эмоциональных состояний?

- А) Идентификация
- В) Проекция
- С) Эмпатия
- D) Рефлексия

Вопрос 5. Какая техника саморегуляции предполагает сознательную остановку в речи на несколько секунд для сбора мыслей и снижения эмоционального напряжения?

- А) Контроль дыхания
- В) Пауза
- С) Мышечное расслабление
- D) Переключение внимания

Вопрос 6. Какой критерий SMART означает, что цель должна быть чётко сформулирована без двусмысленностей и разночтений?

- А) Достижимость (Achievable)
- В) Конкретность (Specific)
- С) Измеримость (Measurable)
- D) Релевантность (Relevant)

Вопрос 7. Какая техника активного слушания предполагает краткое обобщение всего сказанного в конце обсуждения для фиксации договорённостей?

- А) Перефразирование
- В) Уточнение
- С) Резюмирование
- D) Эмпатийное отражение

Вопрос 8. Какой этап развития команды характеризуется столкновением мнений, борьбой за лидерство и эмоциональным напряжением?

- А) Норминг

- В) Шторминг
- С) Функционирование
- D) Распад

Вопрос 9. В каком квадранте матрицы Эйзенхауэра находятся задачи, которые нужно выполнять немедленно и лично?

- А) Важно-несрочно
- В) Неважно-срочно
- С) Важно-срочно
- D) Неважно-несрочно

Вопрос 10. Какая стратегия поведения в конфликте предполагает жертву своими интересами в пользу другой стороны ради сохранения отношений?

- А) Сотрудничество
- В) Компромисс
- С) Избегание
- D) Приспособление

БЛОК Б. ВОПРОСЫ НА СООТВЕТСТВИЕ (№ 11–20)

Инструкция: Установите соответствие между элементами левого и правого столбцов. Ответ запишите в виде сочетания цифр и букв

Вопрос 11. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками:

Вид общения	Характеристика
1. Вербальное	А. Передача информации через жесты, мимику, позы
2. Невербальное	Б. Официальное, деловое общение с соблюдением регламента
3. Формальное	В. Передача информации через речь
4. Неформальное	Г. Дружеское, неофициальное общение

Вопрос 12. Установите соответствие между типом коммуникативного барьера и его определением:

Тип барьера	Определение
1. Фонетический	А. Барьер, связанный с разным пониманием значений слов и терминов
2. Семантический	Б. Барьер, связанный с эмоциями, недоверием, негативными установками
3. Логический	В. Барьер, связанный с нечёткой речью, акцентом или шумом
4. Психологический	Г. Барьер, связанный с разной логикой и стилем мышления

Вопрос 13. Установите соответствие между стилем общения и ситуацией его применения:

Стиль общения	Ситуация применения
---------------	---------------------

Стиль общения

Ситуация применения

1. Инструктивный

А. Обсуждение планов с опытным коллегой

2. Коллегиальный

Б. Отчёт перед начальником цеха

3. Убеждающий

В. Выдача задания новому стажёру

4. Инструктивный

Г. Координация действий в аварийной ситуации

Вопрос 14. Установите соответствие между приёмом установления контакта и его характеристикой:

Приём установления контакта

Характеристика

1. Визуальный контакт

А. Демонстрирует уважение и индивидуальное внимание

2. Использование имени

Б. Показывает заинтересованность в собеседнике

3. Открытые вопросы по теме

В. Показывает, что вы слушаете и слышите

4. Открытая поза

Г. Демонстрирует доверие и готовность к общению

Вопрос 15. Установите соответствие между механизмом межличностного восприятия и его определением:

Механизм восприятия

Определение

1. Идентификация

А. Способность чувствовать эмоциональное состояние другого

2. Эмпатия

Б. Осознание того, как я воспринимаюсь другим

3. Рефлексия

В. Уподобление себя другому

4. Каузальная атрибуция

Г. Приписывание причин поведения

Вопрос 16. Установите соответствие между социально-психологической ролью в команде и её характеристикой:

Роль в команде

Характеристика

1. Генератор идей

А. Точно выполняет поручения

2. Исполнитель

Б. Оценивает риски

3. Критик-аналитик

В. Структурирует работу

4. Организатор

Г. Генерирует нестандартные идеи

Вопрос 17. Установите соответствие между техникой саморегуляции и её характеристикой:

Техника саморегуляции

Характеристика

Техника саморегуляции

Характеристика

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Контроль дыхания | А. Поочерёдное напряжение и расслабление мышц |
| 2. Пауза | Б. Перевод фокуса на нейтральную тему |
| 3. Мышечное расслабление | В. Глубокий вдох, задержка, выдох |
| 4. Переключение внимания | Г. Остановка в речи для сбора мыслей |

Вопрос 18. Установите соответствие между типом конфликтной личности и её характеристикой:

Тип конфликтной личности

Характеристика

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Демонстративный | А. Педантичен, требует соблюдения мелочей |
| 2. Ригидный | Б. Импульсивен, агрессивен |
| 3. Неуправляемый | В. Стремится быть в центре внимания |
| 4. Сверхточный | Г. Подозрителен, обидчив |

Вопрос 19. Установите соответствие между критерием SMART и его содержанием:

Критерий SMART

Содержание

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Конкретность | А. Количественный или качественный критерий оценки |
| 2. Измеримость | Б. Цель должна быть реалистичной |
| 3. Достижимость | В. Чёткий срок выполнения |
| 4. Ограничение по времени | Г. Чёткая формулировка |

Вопрос 20. Установите соответствие между этапом развития команды и его характеристикой:

Этап развития команды

Характеристика

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Норминг | А. Согласованность, чёткие роли |
| 2. Шторминг | Б. Снижение продуктивности, уход сотрудников |
| 3. Функционирование | В. Адаптация, неопределённость ролей |
| 4. Распад | Г. Конфликты, борьба за лидерство |

БЛОК В. ВОПРОСЫ С МНОЖЕСТВЕННЫМ ВЫБОРОМ (№ 21–30)

Инструкция: Выберите **ВСЕ** правильные ответы из предложенных вариантов. Запишите ответ в виде сочетания букв

Вопрос 21. Какие из перечисленных являются функциями общения? (*Выберите все верные ответы*)

- А) Коммуникативная
- В) Производственная

- С) Перцептивная
- D) Техническая
- E) Интерактивная

Вопрос 22. Какие из перечисленных относятся к законам деловой этики в производственном коллективе? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Субординация
- B) Конкуренция
- C) Деловой такт
- D) Авторитарность
- E) Корпоративная лояльность

Вопрос 23. Какие из перечисленных приёмов помогают установить психологический контакт при первом общении с незнакомым сотрудником? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Открытая поза
- B) Скрещенные руки на груди
- C) Визуальный контакт
- D) Использование имени собеседника
- E) Отстранённый взгляд

Вопрос 24. Какие из перечисленных являются факторами искажения восприятия в процессе общения? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Эффект ореола
- B) Эффект плацебо
- C) Стереотипизация
- D) Проекция
- E) Эффект первичности
- F) Эффект новизны

Вопрос 25. Какие механизмы межличностного восприятия используются для понимания другого человека в общении? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Идентификация
- B) Эмпатия
- C) Манипуляция
- D) Рефлексия
- E) Каузальная атрибуция

Вопрос 26. Какие из перечисленных относятся к приёмам бесконфликтного общения? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Активное слушание
- B) Использование «Я-сообщений»
- C) Обвинительные вопросы

- D) Позитивный рефрейминг
- E) Постановка вопросов вместо утверждений

Вопрос 27. Какие стратегии поведения в конфликте выделяют в психологии общения? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Сотрудничество
- B) Компромисс
- C) Доминирование
- D) Избегание
- E) Приспособление

Вопрос 28. Какие из перечисленных являются техниками активного слушания? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Перефразирование
- B) Уточнение
- C) Молчание
- D) Резюмирование
- E) Оценочные суждения

Вопрос 29. Какие из перечисленных правил относятся к построению конструктивной обратной связи? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Быть конкретной
- B) Быть своевременной
- C) Даваться при всех
- D) Быть конструктивной
- E) Включать позитив и поддержку

Вопрос 30. Какие изменения внешних условий могут потребовать корректировки плана действий в цеху? *(Выберите все верные ответы)*

- A) Поломка оборудования
- B) Смена руководства
- C) Смена сырья
- D) Болезнь сотрудника
- E) Изменение погоды

БЛОК Г. ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ (№ 31–40)

Инструкция: Установите правильную последовательность действий. Запишите ответ в виде последовательности цифр

Вопрос 31. Установите правильную последовательность этапов преодоления семантического барьера:

1. Получить подтверждение понимания от собеседника
2. Переформулировать сложный термин простыми словами
3. Выявить, какой термин непонятен собеседнику

4. Привести пример использования термина

Вопрос 32. Установите правильную последовательность действий при возникновении психологического барьера:

1. Предложить конструктивное решение
2. Выслушать собеседника, не перебивая
3. Использовать «Я-высказывание»
4. Сделать паузу для снижения эмоционального накала

Вопрос 33. Установите правильную последовательность действий при установлении контакта с новым сотрудником:

1. Задать открытый вопрос по теме
2. Использовать имя собеседника
3. Установить визуальный контакт и открытую позу
4. Объяснить, какая помощь потребуется

Вопрос 34. Установите правильную последовательность этапов формирования первого впечатления о новом сотруднике:

1. Анализ невербального поведения
2. Формирование общего впечатления
3. Восприятие внешности
4. Оценка вербальной информации

Вопрос 35. Установите правильную последовательность этапов развития команды:

1. Штурминг
2. Распад
3. Норминг
4. Функционирование

Вопрос 36. Установите правильную последовательность применения модели «Я-высказывание + факт + предложение»:

1. Сформулировать конструктивное предложение
2. Описать факт
3. Выразить свои чувства
4. Получить обратную связь

Вопрос 37. Установите правильную последовательность действий при использовании техники «активное слушание»:

1. Резюмирование
2. Перефразирование
3. Уточнение
4. Пауза для ответа

Вопрос 38. Установите правильную последовательность этапов постановки задачи по SMART:

1. Установить срок выполнения

2. Проверить достижимость
3. Чётко сформулировать задачу
4. Определить, как измерить результат

Вопрос 39. Установите правильную последовательность действий при проведении оперативного совещания:

1. Фиксация решения и ответственных
2. Определение повестки
3. Выступления участников
4. Ограничение времени

Вопрос 40. Установите правильную последовательность действий ведущего в нештатной ситуации:

1. Принять решение
2. Выслушать мнения участников
3. Собрать команду и обозначить проблему
4. Аргументировать решение

БЛОК Д. ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ (№ 41–50)

Инструкция: Дайте развёрнутый письменный ответ на каждый вопрос. Объём ответа — не менее 5 предложений. Используйте терминологию дисциплины и приводите примеры из производственной практики.

Вопрос 41. Опишите структуру коммуникативного акта на примере передачи распоряжения от мастера к оператору в цеху. В ответе должны быть: определение общения, перечень трёх функций общения, схема коммуникативного акта с пояснением каждого элемента на конкретном примере.

Вопрос 42. Раскройте содержание трёх основных законов деловой этики в производственном коллективе: субординация, деловой такт, корпоративная лояльность. Приведите по одному примеру нарушения каждого закона и объясните, как их избежать.

Вопрос 43. Опишите алгоритм восстановления психологического контакта с коллегой, с которым у вас ранее возникали конфликты. В ответе должны быть: анализ ситуации, 3–4 приёма восстановления контакта, пример диалога, ожидаемый результат и возможные риски.

Вопрос 44. Сравните три стиля общения (инструктивный, коллегиальный, убеждающий) по критериям: цель, форма, кто применяет, когда применяется. Приведите по 2 ситуации для каждого стиля в контексте работы технолога.

Вопрос 45. Опишите, как эффект ореола и стереотипизация могут исказить восприятие работы оператора в цеху. Приведите по 2 примера для каждого эффекта и предложите способы их нейтрализации.

Вопрос 46. Раскройте механизм каузальной атрибуции на примере производственной ситуации (брак продукции). Объясните, чем отличается внутренняя атрибуция от внешней и как каждая влияет на восприятие виновного и климат в коллективе.

Вопрос 47. Опишите пошаговый алгоритм выхода из конфликтной ситуации с использованием активного слушания и «Я-сообщений». Приведите пример конфликта в цеху и постройте диалог по алгоритму.

Вопрос 48. Проанализируйте четыре стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Определите, какая стратегия наиболее эффективна в ситуациях: а) авария в цеху, б) плановое перераспределение обязанностей, в) конфликт личных амбиций. Ответ обоснуйте.

Вопрос 49. Составьте текст поручения для оператора по регламентной замене фильтра на производственной линии с использованием всех 5 критериев SMART. После текста поручения поясните, как вы учли каждый критерий.

Вопрос 50. Проанализируйте поведение смены по описанию и определите этап развития команды, обоснуйте ответ тремя признаками: *«В коллективе частые споры, старые критикуют молодых, производительность упала на 15%, каждый настаивает на своём методе»*. Предложите действия мастера для выхода на этап функционирования.

6.2 Кейсы

КЕЙС № 1. Основные характеристики процесса общения

Ситуация:

В цехе по производству пластических масс работает смена из 8 человек. Мастер смены — опытный специалист, работает на предприятии 15 лет. В смене есть два молодых оператора — Андрей (стажёр, 3 месяца) и Дмитрий (работает 1 год). Также в смене работает бригадир Николай Петрович (58 лет), который привык работать по старым технологическим картам и скептически относится к новым методам.

Однажды мастер дал задание: *«Ребята, нужно срочно запустить экструзионную линию на смесь ПНД-276 с повышенной скоростью. Температуру по зонам оставьте стандартную, но давление поднимите до 180 атм. Выполняйте по регламенту №3/24»*.

Андрей не понял термины, но переспросить постеснялся, так как мастер говорил быстро и строго. Дмитрий переспросил: *«А что значит "повышенная скорость" и "стандартная температура"? Где посмотреть?»* Мастер раздражённо ответил: *«Ты что, элементарных вещей не знаешь? Я должен за тебя работать? Смотри техкарту!»* Дмитрий обиделся и замкнулся, перестал задавать вопросы.

Николай Петрович, услышав спор, вмешался: *«Правильно я говорил — молодёжь ничего не умеет! В моё время мастера уважали и не переспрашивали»*. Он развернулся и ушёл к себе на участок, громко хлопнув дверью.

В результате задание было выполнено с опозданием на 1,5 часа, так как пришлось переделывать настройки из-за недопонимания. Кроме того, Андрей допустил ошибку в параметрах — использовал старую технологическую карту, потому что не знал, где искать новую.

Задания для анализа:

1. **Проанализируйте коммуникативные барьеры** в данной ситуации. Какие барьеры проявились и у кого? (барьеры: фонетический, семантический, логический, психологический, статусный, возрастной).
2. **Какие законы деловой этики были нарушены** в общении мастера и бригадира с молодыми сотрудниками? (субординация, деловой такт, корпоративная лояльность).
3. **Предложите правильный алгоритм действий мастера** для предотвращения подобных ситуаций:
 - как правильно поставить задачу новичкам;
 - как реагировать на вопросы подчинённых;
 - как построить общение с возрастными и новыми сотрудниками.
4. **Разработайте текст правильного распоряжения** мастера, которое исключило бы недопонимание, с учётом всех этических норм и коммуникативных техник.

КЕЙС № 2. Установление контакта

Ситуация:

В цех по производству эластомеров пришёл новый сотрудник — Игорь Смирнов, 22 года, только что окончил техникум. У него нет опыта работы, но есть хорошие теоретические знания

и большое желание учиться. Его закрепляют за опытным наставником — Виктором Степановичем, 55 лет, который работает на предприятии 30 лет и считается лучшим специалистом по смешению компонентов. Виктор Степанович известен своим жёстким характером и недоверием к молодым специалистам. Он считает, что «молодёжь не хочет работать, а хочет только зарплату». Когда мастер представил ему Игоря, Виктор Степанович посмотрел на него скептически и сказал: *«Ну, ещё один "теоретик"... Придётся всё переделывать дважды. Ладно, иди пока постой рядом и смотри, только в настройки не лезь»*. Игорь попытался задать вопрос о процессе смешения, но Виктор Степанович резко оборвал его: *«Молчи и смотри! Я сам объясню, когда сочту нужным»*. Игорь замкнулся и весь день простоял молча, чувствуя себя неуютно. Производительность на участке упала, потому что Виктор Степанович работал с большим напряжением.

Мастер смены заметил проблему и решил вмешаться, чтобы наладить контакт между наставником и стажёром.

Задания для анализа:

1. **Какие ошибки в установлении контакта допустил Виктор Степанович** при первом взаимодействии с Игорем? (минимум 4 ошибки).
2. **Какой стиль общения должен был выбрать Виктор Степанович** при работе со стажёром и почему? (инструктивный, коллегиальный, убеждающий).
3. **Разработайте алгоритм действий мастера** для налаживания контакта между наставником и новым сотрудником. Включите:
 - конкретные приёмы установления контакта (открытая поза, визуальный контакт, имя, вопросы);
 - способы учёта статуса и возраста собеседников;
 - варианты вовлечения Игоря в работу без конфликта.
4. **Напишите диалог мастера с наставником** (Виктором Степановичем), в котором мастер тактично и эффективно объясняет важность правильного взаимодействия с новичком и даёт конкретные рекомендации по общению.

КЕЙС № 3. Перцептивная сторона общения

Ситуация:

В цехе по производству пластических масс работает оператор Сергей Петров, 45 лет. Он считается надёжным, но медлительным сотрудником. Однажды он допустил брак — 3% продукции пошло в утиль из-за неправильной температуры в экструдере. Мастер смены, услышав о браке, сразу же сказал: *«Петров? Ну конечно! Он всегда такой — медленный и невнимательный. Я сразу говорил, что от него хорошего не жди»*. При этом мастер не учёл, что на линии был скачок напряжения в тот день, о чём имелись записи в журнале. С тех пор мастер постоянно контролирует Петрова, перепроверяет каждый его шаг, часто делает замечания даже тогда, когда ошибок нет. Другие операторы, заметив отношение мастера, тоже стали относиться к Петрову с пренебрежением: его предложения игнорируются, его не включают в обсуждение новых проектов, а когда он ошибается, коллеги говорят: *«Ну, это же Петров — от него всегда одни проблемы»*. Сам Петров стал работать хуже, перестал проявлять инициативу, стал часто ошибаться даже в простых операциях. Коллектив раскололся на тех, кто поддерживает Петрова (2 человека), и тех, кто считает его некомпетентным (остальные 5 человек). Конфликты стали обычным явлением, производительность упала.

Задания для анализа:

1. **Какие факторы искажения восприятия проявились у мастера** в отношении Петрова? (эффект ореола, стереотипизация, проекция, эффект первичности, эффект новизны).
2. **Какой механизм каузальной атрибуции использовал мастер** при оценке ошибки Петрова? Почему он не учёл объективные причины брака?

3. **Как групповые нормы повлияли** на восприятие Петрова и на климат в коллективе? Опишите механизм формирования негативного отношения.
4. **Предложите конкретные действия мастера** для исправления ситуации:
 - как изменить своё восприятие Петрова;
 - как восстановить репутацию Петрова в коллективе;
 - какую стратегию общения использовать для восстановления продуктивного климата.
5. **Определите социально-психологические роли** участников ситуации (генератор, исполнитель, критик, организатор). Кто какую роль мог бы выполнять, и как перераспределить роли для улучшения работы смены.

КЕЙС № 4. Эмоции и чувства в общении

Ситуация:

В цеху по производству эластомеров работает смена из 10 человек. Мастер — Олег Иванович, строгий и требовательный, часто повышает голос. В последнее время участились конфликты из-за распределения сверхурочных работ: каждый месяц троим сотрудникам приходится работать по субботам, но график составляется несправедливо (по мнению коллектива). На этот раз в список попали Ирина Петрова (оператор, 30 лет), Владимир Козлов (технолог, 42 года) и Станислав Морозов (механик, 28 лет).

Когда объявление о сверхурочных вывесили на доске, Ирина побледнела и сказала: *«Это снова я? Я уже три месяца подряд работаю по субботам! У меня двое детей, некому их оставить!»* Владимир возмущённо добавил: *«Это произвол! Почему Петров и Сидоров вообще не попадают в списки? Они что, "неприкасаемые"?»* Станислав, услышав шум, подошёл к доске, прочитал список, вскочил и закричал: *«Ах вы так?! Я не пойду! Увольняйте — мне не страшно!»* и убежал на улицу, хлопнув дверью. Ирина начала плакать. Владимир сел на скамейку и демонстративно сказал: *«Без меня всё решайте. Я в этом участвовать не буду»*. Коллектив разделился на три группы: одни поддерживают Ирину, другие говорят «сами виноваты — надо было раньше возмущаться», третьи просто ушли на свои места и делают вид, что ничего не происходит. Олег Иванович стоит и растерянно смотрит на разгорающийся конфликт.

Задания для анализа:

1. **Определите типы конфликтных личностей** у Ирины, Владимира, Станислава и Олега Ивановича (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный) и обоснуйте свой выбор по их поведению.
2. **Какие стратегии поведения в конфликте демонстрируют** участники: Ирина, Владимир, Станислав, коллектив (кто-то ушёл, кто-то говорит «сами виноваты») и Олег Иванович? (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, конкуренция).
3. **Предложите пошаговый алгоритм действий Олега Ивановича** для выхода из конфликта. В алгоритме должны быть: техники саморегуляции для самого мастера; техники активного слушания; «Я-сообщения»; предложение конструктивного решения.
4. **Напишите диалог мастера с коллективом** по поводу распределения сверхурочных работ. Диалог должен начинаться с успокоения обстановки и заканчиваться принятием справедливого решения. Используйте «Я-сообщения», активное слушание, позитивный рефрейминг.
5. **Предложите вариант справедливого графика сверхурочных работ**, который удовлетворит большинство, и обоснуйте, почему ваш вариант может снизить конфликтность.

КЕЙС № 5. Коммуникативная сторона общения

Ситуация:

В цеху по производству пластических масс работает технолог Анна Викторовна, опытный специалист с 20-летним стажем. Начальник цеха дал ей задание: *«Анна Викторовна, подготовьте новый технологический регламент для линии по производству компаунда ПНД-276. Нужно учесть новое сырьё, которое пришло от поставщика "Полихим", и повысить скорость. Сделайте к понедельнику, там всё понятно — посмотрите прошлые регламенты и сделайте по аналогии»*. Анна Викторовна попыталась уточнить детали: *«Какое именно сырьё? Какие параметры скорости? Где взять данные по новому сырью?»* Начальник раздражённо ответил: *«Вы же технолог — сами должны знать! Делайте так, чтобы работало!»* и ушёл.

Анна Викторовна выполнила задание, но в понедельник при проверке оказалось, что регламент не подходит: скорость была завышена, параметры температуры не соответствовали новому сырью. Линия работала с перебоями, пошёл брак. Начальник цеха вызвал Анну Викторовну на ковёр и начал критиковать: *«Что за халтура? Как можно было так халатно отнестись к заданию? Вы подвели весь цех! Придётся всё переделывать, а у нас нет времени!»* Анна Викторовна была в шоке: она сделала всё, что поняла из задания, и даже не имела доступа к данным по новому сырью.

Задания для анализа:

1. **Какие ошибки в постановке задачи допустил начальник цеха?** Примените критерии SMART — каких элементов не хватало в задании?
2. **Какой способ передачи информации** был выбран? Был ли он оптимальным? Что следовало бы использовать дополнительно (письменный наряд, схема, устное распоряжение)?
3. **Ошибки обратной связи:** какие правила построения конструктивной обратной связи нарушил начальник в разговоре с Анной Викторовной?
4. **Переформулируйте задание начальника цеха** по SMART (напишите правильный текст задачи).
5. **Составьте текст обратной связи** для Анны Викторовны:
 - по модели «Сэндвич» (позитив → критика → поддержка);
 - по модели **GROW** (Goal → Reality → Options → Will).
6. **Предложите алгоритм действий начальника цеха** для исправления ситуации: как признать ошибку в постановке задачи, как поддержать сотрудника и как выстроить правильное общение в будущем.

КЕЙС № 6. Интерактивная сторона общения

Ситуация:

В цеху по производству синтетического каучука произошла аварийная ситуация: из-за резкого скачка давления порвался трубопровод на участке полимеризации. Из трубы вытекает горячая смесь, которая может воспламениться. В смене — 6 человек. Мастер — Сергей Николаевич, работает 10 лет. В смене есть: Иван (оператор, опытный), Дмитрий (технолог, опытный), Антон (механик, молодой), Николай (оператор, пенсионер, медлительный), Екатерина (лаборант, работает 2 года, очень тревожная). Температура смеси растёт, через 5–7 минут возможен пожар. Мастер попытался дать команду: *«Все срочно! Остановить подачу и закрыть вентили!»* Но каждый начал делать своё: Иван побежал к пульту управления и пытается остановить подачу; Дмитрий кричит: *«Нет, сначала нужно сбросить давление через аварийный клапан!»*; Антон уже побежал за инструментом для ремонта; Николай стоит и не понимает, что делать; Екатерина кричит и мечется, не зная, куда бежать. Все кричат друг на друга, никто не слушает, время идёт. Производительность и безопасность под угрозой.

Задания для анализа:

1. **Определите этап развития команды** в данной смене по их поведению в аварийной ситуации. Обоснуйте тремя признаками. (норминг, шторминг, функционирование, распад).
2. **Какие ошибки в организации взаимодействия** допустил мастер? (распределение ролей, чёткость команд, учёт особенностей членов смены).
3. **Разработайте алгоритм действий мастера** в аварийной ситуации (с дефицитом времени 3–5 минут):
 - как быстро собрать команду и распределить роли;
 - какие приёмы рационального убеждения использовать (ссылка на регламент, факты, выгода для команды);
 - как организовать чёткое взаимодействие.
4. **Составьте план действий (план А и план Б)** для аварийной ситуации.
5. **Предложите систему профилактических действий** для повышения сплочённости и эффективности смены в будущем (что делать мастеру, чтобы команда перешла на этап

Ключи к оценочным материалам

5.1 Вопросы для устного собеседования (ответы могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

Тема 1. Основные характеристики процесса общения

1 Общение — это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

2 1) Коммуникативная — обмен информацией; 2) Перцептивная — восприятие и понимание партнёра; 3) Интерактивная — организация взаимодействия и совместной деятельности.

3 Вербальное (речевое) и невербальное (жесты, мимика, позы); формальное (официальное, деловое) и неформальное (дружеское, неофициальное); непосредственное (прямой контакт) и опосредованное (через технические средства).

4 Коммуникативный барьер — это препятствие на пути передачи и восприятия информации между участниками общения. Примеры: шум в цеху, профессиональный жаргон, спешка, разный уровень знаний.

5 Фонетический, семантический, логический, психологический.

6 Фонетический барьер — препятствие, связанное с нечёткой речью, акцентом, шумом. Преодоление: говорить чётко, громко, использовать дополнительные средства (схемы, жесты).

7 Семантический барьер — препятствие, связанное с разным пониманием значений слов и терминов. Преодоление: объяснять термины, использовать простой язык, уточнять понимание.

8 Логический барьер — препятствие, связанное с разной логикой мышления (образное vs абстрактное мышление). Преодоление: адаптировать логику к собеседнику, приводить наглядные примеры.

9 Психологический барьер — препятствие, связанное с эмоциями, недоверием, негативными установками. Преодоление: проявлять уважение, слушать, использовать «Я-сообщения».

10 Субординация, такт, корпоративная лояльность. Субординация — соблюдение иерархии, подчинение вышестоящим. Такт — чувство меры в общении, уважение. Лояльность — преданность целям и ценностям организации.

11 Субординация — система служебного подчинения младших по статусу старшим. Проявляется в формах обращения, дистанции, порядке принятия решений.

12 Деловой такт — это чувство меры, умение соблюдать границы, не нарушать личное пространство, не переходить на личности, проявлять уважение.

13 Корпоративная лояльность — это преданность ценностям и целям организации, готовность соблюдать её правила, поддерживать репутацию коллектива.

14 С опытными ветеранами — проявление уважения к опыту, признание заслуг, советоваться; с молодыми — адаптировать речь, объяснять термины, давать больше обратной связи.

15 С мастером — официально, по имени-отчеству, кратко и по делу; с технологом-коллегой — на равных, профессионально; с оператором — чётко, инструктивно, проверять понимание.

Тема 2. Установление контакта

1 Открытая поза, визуальный контакт, улыбка, использование имени собеседника, вопросы по профессиональной теме, отзеркаливание позы/жестов.

2 Открытая поза — это положение тела без скрещенных рук и ног, развёрнутость к собеседнику. Она демонстрирует доверие, открытость и готовность к общению.

3 Визуальный контакт помогает установить доверие, демонстрирует внимание и заинтересованность, позволяет считывать эмоциональное состояние собеседника.

4 Использование имени собеседника создаёт ощущение индивидуального внимания, уважения, сокращает дистанцию и располагает к общению.

5 Открытые вопросы («Что вы думаете по поводу...?», «Как бы вы решили эту задачу?»), вопросы о работе, опыте, мнении.

6 Инструктивный (приказной), коллегиальный (партнёрский), убеждающий (аргументированный).

7 Инструктивный стиль — чёткие указания без обсуждения. Применяется с новичками, в аварийных ситуациях, при низкой компетенции подчинённого.

8 Коллегиальный стиль — общение на равных, совместное обсуждение. Применяется с опытными коллегами, в плановых ситуациях.

9 Убеждающий стиль — аргументация, обоснование решения. Применяется с руководством, с сомневающимися, когда нужно добиться согласия.

10 С подчинённым — чётко, кратко, директивно; с коллегой — на равных, с обсуждением; с руководством — уважительно, с фактами и аргументацией.

11 Коммуникативная дистанция — это пространственная близость между собеседниками. С подчинённым — официальная дистанция (1,5–3 м); с коллегой — ближе; с руководством — уважительная дистанция.

12 С подчинёнными — по имени или по имени-отчеству (в зависимости от традиций); с коллегами — на равных; с руководством — строго по имени-отчеству.

13 Проявлять уважение к возрасту, признавать опыт, не перебивать, слушать внимательно, использовать более формальные формы обращения к старшим.

14 Признать его опыт («Вы с этим давно работаете»), обратиться за советом, упомянуть его достижения, слушать без перебивания.

15 Избегать сложного жаргона, объяснять термины, проверять понимание, проявлять терпение, задавать наводящие вопросы.

Тема 3. Перцептивная сторона общения

1 Социальная перцепция — это процесс восприятия, понимания и оценки людьми друг друга в процессе общения и совместной деятельности.

2 Эффект ореола, стереотипизация, проекция, эффект первичности, эффект новизны.

3 Эффект ореола — распространение общего впечатления о человеке на все его действия и качества. Пример: если оператор однажды допустил брак, начальник может считать его всегда невнимательным.

4 Стереотипизация — упрощённое восприятие человека на основе групповых стереотипов. Пример: «все молодые специалисты неопытны и требуют контроля».

5 Проекция — приписывание другому человеку своих собственных качеств и состояний. Пример: технолог, который сам часто опаздывает, подозревает в этом всех подчинённых.

6 Эффект первичности — первая информация о человеке оказывает большее влияние, чем последующая. Эффект новизны — последняя информация оказывает большее влияние (актуально для знакомых людей).

7 Идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция.

8 Идентификация — это способ понимания другого человека через уподобление себя ему, постановка себя на его место.

9 Эмпатия — это способность чувствовать эмоциональное состояние другого, сопереживать. Отличие от идентификации: при эмпатии сохраняется осознание «я — это другой», а не «я — это он».

10 Рефлексия — это осознание того, как я воспринимаюсь другим человеком, размышление о том, какое впечатление я произвожу.

11 Каузальная атрибуция — это приписывание причин поведения другого человека (внутренние или внешние).

12 «Генератор идей», «исполнитель», «критик-аналитик», «организатор».

13 Генератор идей — генерирует новые идеи, креативен, нестандартно мыслит, не всегда практичен.

14 Исполнитель — добросовестно и точно выполняет поручения, следует инструкциям, надёжен.

15 Критик-аналитик — оценивает идеи на предмет рисков, проверяет факты, находит слабые места.

16 Организатор — структурирует работу, распределяет задачи, контролирует сроки и порядок действий.

17 Групповые нормы — это правила поведения, принятые в коллективе. Они влияют на восприятие новичка: если нормы строгие и закрытые, новичок воспринимается как «чужой»; если открытые — его принимают легче.

18 Первое впечатление формируется быстро на основе внешности, поведения, манеры говорить. Ошибки: эффект ореола, стереотипизация, поспешность суждений.

Тема 4. Эмоции и чувства в общении

1 Контроль дыхания, пауза, мышечное расслабление, переключение внимания.

2 Контроль дыхания — глубокий вдох, задержка, медленный выдох. Снижает напряжение, успокаивает нервную систему.

3 Пауза — сознательная остановка в речи на несколько секунд. Помогает собраться с мыслями, снизить эмоциональный накал, дать собеседнику ответить.

4 Мышечное расслабление — поочерёдное напряжение и расслабление мышц (лицо, плечи, руки). Снимает физические зажимы, связанные со стрессом.

5 Переключение внимания — сознательный перевод фокуса с негативной ситуации на нейтральную или позитивную (вспомнить приятное, сосредоточиться на задаче).

6 «Я-высказывание + факт + предложение» — это конструктивная модель выражения несогласия: 1) Я чувствую/считаю, 2) потому что факт, 3) что делать.

7 Пример: «Я испытываю беспокойство, потому что переработка на 20% превышает норму по технике безопасности. Давайте остановим линию и проверим параметры».

8 Активное слушание, «Я-сообщения», позитивный рефрейминг, постановка вопросов вместо утверждений.

9 Активное слушание — это техника, при которой слушающий показывает говорящему, что его слышат и понимают (перефразирование, уточнение, обратная связь). Снижает агрессию, помогает понять позицию оппонента.

10 «Я-сообщение» — о своих чувствах («Я расстроен...»); «Ты-сообщение» — обвинение («Ты опять ошибся»). «Я-сообщения» менее конфликтны.

11 Позитивный рефрейминг — переформулирование негативной ситуации в позитивном ключе: вместо «Это проблема» — «Это задача, которую мы решим».

12 Демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный.

13 Демонстративный тип — стремится быть в центре внимания, эмоционален,

поверхностен.

- 14 Ригидный тип — подозрителен, обидчив, трудно меняет решения.
- 15 Неуправляемый тип — импульсивен, агрессивен, непредсказуем.
- 16 Сверхточный тип — педантичен, требует соблюдения всех мелочей, склонен к претензиям.
- 17 Сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
- 18 Сотрудничество — поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. Требует времени, но даёт лучший результат.
- 19 Компромисс — взаимные уступки, частичное удовлетворение интересов каждой стороны.
- 20 Избегание — уход от конфликта, отсрочка решения. Применяется, когда предмет конфликта незначителен.
- 21 Приспособление — жертва своими интересами в пользу другого. Применяется, если важны отношения или если вы не уверены в своей позиции.

Тема 5. Коммуникативная сторона общения

1 Устное распоряжение (срочно, экстренно), письменный наряд (планово, официально), технологическая схема (для сложного оборудования), комбинированный способ.

2 В аварийных ситуациях, когда нет времени на бумагу; когда информация простая и не требует детализации.

3 При плановых заданиях, когда требуется официальное подтверждение, для фиксации в документации, для передачи сложной информации.

4 Для передачи сложной технической информации, когда словесное описание неэффективно; для инструктажа по оборудованию.

5 SMART — это алгоритм постановки целей и задач, обеспечивающий чёткость и выполнимость поручения.

6 Конкретность (Specific), измеримость (Measurable), достижимость (Achievable), релевантность (Relevant), ограничение по времени (Time-bound).

7 Конкретность — задача должна быть чётко сформулирована, без двусмысленностей («повысить производительность» → «увеличить скорость на 5%»).

8 Измеримость — результат должен иметь количественные или качественные критерии оценки («хорошо» → «не более 2% брака»).

9 Достижимость — цель должна быть реалистичной, с учётом ресурсов и возможностей («увеличить в 2 раза за день» → нереалистично).

10 Релевантность — задача должна соответствовать общей цели и быть нужной здесь и сейчас.

11 Ограничение по времени — чёткий дедлайн («сделать к 15:00», «к концу смены»).

12 Учитывать уровень образования, профессиональный опыт, личные интересы адресата, использовать доступный язык и аргументы.

13 Для мастера — техническим языком, с нормами и показателями; для директора — экономические показатели (затраты, прибыль, эффективность).

14 Перефразирование, уточнение, резюмирование, эмпатия.

15 Перефразирование — повторение сути сказанного своими словами («Правильно ли я понял, что...»).

16 Уточнение — запрос дополнительной информации («Уточните, пожалуйста, что вы имеете в виду под...»).

17 Резюмирование — краткое обобщение сказанного в конце обсуждения («Итак, мы договорились...»).

18 Обратная связь — это информация о том, как воспринято действие или поведение сотрудника. Нужна для корректировки действий, обучения и поддержки.

19 Быть конкретной, своевременной, конструктивной, ориентированной на поведение (не на личность), включать позитив и поддержку.

20 «Сэндвич»: 1) позитивный старт (что хорошо), 2) конструктивная критика (что и как улучшить), 3) завершающая поддержка (вера в успех). Тайминг: сразу после

события, в спокойной обстановке.

21 GROW: 1) Goal (цель — что хотим достичь), 2) Reality (реальность — как дела обстоят сейчас), 3) Options (варианты — что можно сделать), 4) Will (действие — что и когда будет сделано).

Тема 6. Интерактивная сторона общения

1 Быстрое обсуждение, распределение ролей, чёткое лидерство ведущего, фокус на главном, готовность принять решение даже в условиях неполной информации.

2 Ссылка на регламент, факты, выгода для команды/организации, логические аргументы, авторитетные источники.

3 Регламент — это официальный документ, его сложно оспорить. Ссылка на регламент делает аргумент объективным, а не личным.

4 Факты — объективные данные, которые трудно отрицать. Они исключают эмоциональные споры и делают аргумент убедительным.

5 Выгода для команды показывает, что предлагаемое решение не только правильно, но и полезно для каждого участника — повышает мотивацию.

6 План действий — это структурированный перечень шагов для достижения цели с указанием сроков, ответственных и ресурсов. Нужен для контроля выполнения.

7 Внешние условия могут резко измениться; наличие плана Б позволяет сохранить гибкость и не остановить производство.

8 Поломка оборудования — изменить технологическую цепочку; смена сырья — скорректировать параметры; болезнь сотрудника — перераспределить обязанности.

9 Ведущий направляет обсуждение, распределяет слово, фиксирует время, следит за соблюдением регламента, суммирует и фиксирует итоговое решение.

10 Чёткая повестка, ограничение времени (5–10 мин), все высказываются по очереди, решения записываются, ответственные и сроки фиксируются.

11 Матрица Эйзенхауэра — метод приоритизации задач по двум осям: важность и срочность. Делит задачи на 4 квадранта: важно-срочно, важно-несрочно, неважно-срочно, неважно-несрочно.

12 Важно-срочно — делать немедленно; важно-несрочно — планировать; неважно-срочно — делегировать; неважно-несрочно — отложить или отказаться.

13 Норминг, шторминг, функционирование, распад.

14 Норминг (формирование) — адаптация, вежливость, неопределённость ролей, поиск лидера.

15 Шторминг (конфликт) — столкновение мнений, борьба за лидерство, эмоциональное напряжение.

16 Функционирование (стабилизация) — согласованность, чёткие роли, эффективное решение задач, взаимопомощь.

17 Распад (расформирование) — снижение продуктивности, уход сотрудников, завершение цикла команды.

18 По сплочённости: при шторминге — конфликты; при функционировании — взаимопомощь. По результатам: на этапе шторминга — низкая продуктивность; на функционировании — высокая.

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

1 С

2 В

3 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

4 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б

5 А, С, Е

6 А, С, Е

7 3, 2, 4, 1

8 4, 2, 3, 1

9 Общение — это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Три основные функции общения: 1) коммуникативная — обмен информацией; 2) перцептивная — восприятие и понимание партнёра; 3) интерактивная — организация взаимодействия. Схема коммуникативного акта на примере: отправитель (мастер) → сообщение («Остановить линию и заменить фильтр») → канал (устная речь, громкая связь) → получатель (оператор) → обратная связь (оператор подтверждает: «Понял, выполняю»). Каждый элемент поясняется на конкретном примере из цеха.

10 1) Субординация — соблюдение иерархии и служебного подчинения. Пример нарушения: подчинённый перебивает начальника и даёт ему указания. Предотвращение: чёткое соблюдение регламента и субординации. 2) Деловой такт — чувство меры, умение соблюдать границы, уважать личное пространство. Пример нарушения: грубость, переход на личности в споре. Предотвращение: контроль эмоций, использование «Я-высказываний». 3) Корпоративная лояльность — преданность ценностям и целям организации. Пример нарушения: публичная критика руководства при коллективе. Предотвращение: обсуждение проблем в приватной обстановке, конструктивные предложения.

ТЕМА 2. Установление контакта

1 В

2 С

3 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

4 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

5 А, С, D

6 В, D, E

7 3, 2, 1, 4

8 3, 2, 1, 4

9 Алгоритм восстановления контакта: 1) Проанализировать причины конфликта (обида, недопонимание, конкуренция). 2) Приёмы: открытая поза, визуальный контакт, признание своей возможной неправоты, использование имени. 3) Пример диалога: «Иван Иванович, я понимаю, что в прошлый раз мы не пришли к общему мнению, и это было неприятно. Давайте обсудим это спокойно, я хочу понять вашу позицию». 4) Ожидаемый результат: снижение напряжения, готовность к диалогу. 5) Риски: возможное нежелание собеседника идти на контакт — тогда стоит дать ему время.

10 Сравнение стилей: 1) Инструктивный — цель: чёткое указание, форма: приказ/инструкция, применяет: руководитель, ситуации: с новичками, в аварии. Примеры: а) выдача задания стажёру; б) координация действий при аварии. 2) Коллегиальный — цель: совместное обсуждение, форма: равноправный диалог, применяет: с опытными коллегами, ситуации: плановые обсуждения. Примеры: а) распределение задач между равными; б) обсуждение оптимизации процесса. 3) Убеждающий — цель: добиться согласия, форма: аргументация, применяет: с руководством или сомневающимися, ситуации: отчёт, защита идеи. Примеры: а) отчёт перед начальником цеха; б) убеждение внедрить новый метод.

ТЕМА 3. Перцептивная сторона общения

1 В

2 С

3 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

4 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В

5 А, С, D, E, F

6 А, В, D, E

7 3, 1, 4, 2

8 3, 1, 4, 2

9 Эффект ореола — перенос общего впечатления на все качества. Примеры: 1) оператор однажды ошибся — его считают всегда невнимательным; 2) аккуратный сотрудник считается компетентным во всём. Стереотипизация — упрощённое восприятие. Примеры: 1) «все молодые — неопытные»; 2) «все женщины-технологи — слишком эмоциональны». Нейтрализация: сбор объективной информации, регулярная

обратная связь, фиксация конкретных показателей, коллегиальное обсуждение.

10 Каузальная атрибуция — приписывание причин поведения. Внутренняя атрибуция — причина в личных качествах («оператор невнимателен»). Внешняя атрибуция — причина в обстоятельствах («сбой оборудования»). Влияние на восприятие: внутренняя атрибуция ведёт к обвинению, наказанию; внешняя — к анализу системы и поиску решения. Влияние на климат: внутренняя атрибуция создаёт напряжённость и страх ошибок; внешняя — способствует обучению и взаимопомощи. Пример: брак из-за скачков напряжения — если винить оператора, климат ухудшится; если проанализировать сеть, проблема решится конструктивно.

ТЕМА 4. Эмоции и чувства в общении

1 В

2 D

3 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б

4 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

5 А, В, D, E

6 А, В, D, E

7 3, 2, 1, 4

8 3, 4, 2, 1

9 Алгоритм: 1) Сделать паузу. 2) Использовать активное слушание. 3) Применить «Я-высказывание». 4) Предложить конструктивное решение. Пример конфликта (сверхурочные): Оператор: «Почему опять мне, а не Петрову? Это несправедливо!» Мастер: (пауза, слушает) «Я слышу, что вы возмущены. Давайте разберёмся. Я понимаю ваше недовольство, потому что вы уже третью смену работаете сверхурочно. Давайте посмотрим график и распределим равномерно, чтобы у всех была возможность отдыхать. Что вы думаете?»

10 1) Сотрудничество — поиск решения для всех. Самая эффективная стратегия в долгосрочной перспективе, но требует времени. 2) Компромисс — частичные уступки. Хорош при ограниченном времени, когда нужна «золотая середина». 3) Избегание — уход от конфликта. Хорош, когда предмет спора незначителен. 4) Приспособление — уступка другому. Хорош для сохранения отношений. Применение к ситуациям: а) авария в цеху — наиболее эффективна стратегия авторитарного решения (команда мастера), но среди четырёх — сотрудничество (быстрое согласование действий); б) плановое перераспределение — компромисс или сотрудничество (учёт интересов всех); в) конфликт личных амбиций — сотрудничество (совместный поиск выгоды для дела) или компромисс (разделение зон ответственности).

ТЕМА 5. Коммуникативная сторона общения

1 В

2 С

3 1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В

4 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

5 А, В, D, F

6 А, В, D, E

7 3, 4, 2, 1

8 3, 1, 2

9 Эталонный ответ (текст поручения по SMART): «Оператор! Замените фильтр на линии №3 до 14:00 сегодня. Результат: фильтр должен быть установлен, давление в системе — в норме (5 атмосфер), брак — не более 1%. Задание выполнимо, у вас есть все инструменты и запасной фильтр. Эта задача важна для выполнения плана смены». Пояснение: конкретность — что именно делать; измеримость — давление 5 атм и брак 1%; достижимость — есть инструменты и фильтр; релевантность — важно для плана; время — до 14:00.

10 Эталонный ответ: «Сэндвич»: 1) позитивный старт («Вы хорошо справились с настройкой оборудования»), 2) конструктивная критика («Но в отчёте не хватает данных по температуре»), 3) поддержка («Уверен, в следующий раз вы учтёте это, вы способный специалист»). Сильные стороны: смягчает критику, легко воспринимается. Слабые: может восприниматься неискренне, если переборщить с

позитивом. GROW: 1) Goal (цель) — «Какой результат мы хотим получить к концу смены?»; 2) Reality (реальность) — «Что происходит сейчас, какие проблемы?»; 3) Options (варианты) — «Что можно сделать, чтобы это исправить?»; 4) Will (действие) — «Что конкретно вы сделаете и когда?». Сильные: развивает самостоятельность, глубокий анализ. Слабые: требует времени, не подходит для срочных ситуаций.

ТЕМА 6. Интерактивная сторона общения

1 В

2 С

3 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б

4 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

5 А, С, D

6 А, С, D

7 2, 4, 3, 1

8 3, 2, 4, 1

9 Алгоритм: 1) Собрать команду, обозначить проблему (30 сек). 2) Распределить роли: один — ведёт переговоры с диспетчером, второй — готовит оборудование, третий — ищет альтернативные пути (1 мин). 3) Выслушать короткие доклады (по 30 сек). 4) Принять решение с опорой на факты и регламент (1 мин). 5) План А — перекрыть подачу, заменить участок трубы; план Б — переключить на резервную линию, если замена невозможна. Приёмы убеждения: ссылка на инструкцию, факты (давление, температура), выгода для команды (безопасность, сохранение оборудования).

10 По описанию — этап Шторминг (конфликт, борьба за методы). Признаки: 1) частые споры о способах выполнения работы; 2) критика инициатив, конфликт поколений; 3) падение производительности на 15%, каждый настаивает на своём. Действия мастера для выхода на этап функционирования: 1) провести собрание, легитимизировать конфликт («Споры — это нормально»); 2) ввести чёткий регламент обсуждения и принятия решений; 3) распределить зоны ответственности на основе компетенций; 4) провести обучение команды; 5) внедрить практику «пятиминуток» для быстрого согласования; 6) отмечать успешные коллективные решения и поощрять взаимопомощь.

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

ТЕМА 1. Основные характеристики процесса общения

Ситуационная задача (кейс)

1. Коммуникативные барьеры: семантический (операторы не поняли термины), психологический (обида на резкий тон), логический (разное понимание задачи).
2. Нарушенные законы этики: деловой такт (резкий тон, унижение «Ты что, не знаешь...»), субординация (некорректное обращение к подчинённым).
3. Алгоритм действий мастера:
 - Проверить, поняли ли операторы задачу (обратная связь).
 - Объяснять термины простыми словами, приводить примеры.
 - Соблюдать такт, даже если сотрудник не понял.
 - Использовать «Я-сообщения» («Я вижу, что возникло недопонимание, давайте разберёмся»).
 - Зафиксировать решение письменно, чтобы исключить разночтения.

ТЕМА 2. Установление контакта

Ролевая игра — оценивается по чек-листу (не предусматривает письменного ответа).

Практическое упражнение — оценивается по протоколу (не предусматривает письменного ответа).

Письменная работа – анализ диалога

1. **Ошибки в диалоге:** а) отсутствие визуального контакта и открытой позы; б) не использовано имя собеседника; в) вопрос «Ты знаешь, что делать?» неконкретный; г) резкая, командная интонация («Делай давай, не тормози»); д) нет проверки понимания.
2. **Исправленный диалог:** *«Здравствуйте, Иван! Я мастер смены, меня зовут Сергей Петрович. Давайте я покажу вам ваше рабочее место. Ваша первая задача — принимать сырьё и проверять его по накладной. Сейчас объясню подробнее. Если будут вопросы — сразу спрашивайте. Всё понятно? Давайте проверим: что вы будете делать?»*

ТЕМА 3. Перцептивная сторона общения

Письменный разбор кейса

1. **Эффект ореола:** мастер увидел одну ошибку и перенёс это впечатление на все качества Петрова.
2. **Механизмы:** стереотипизация («он невнимательный»), проекция (мастер приписывает свои страхи), эффект первичности (первая ошибка запомнилась).
3. **Групповые нормы:** коллектив принял оценку мастера, усилилась негативная установка.
4. **Действия мастера:** пересмотреть данные, собрать объективную информацию, дать Петрову сложное задание для проверки, провести собрание о принципах оценки работы, поощрять инициативу.

Деловая игра — оценивается экспертно.

Эссе-размышление — оценивается преподавателем по критериям. Зависит от личности студента. Ответ субъективен.

ТЕМА 4. Эмоции и чувства в общении

Комплексное практическое задание — оценивается по чек-листу (в критериях).

Ситуационный тест

<u>Ситуация</u>	<u>Стратегия</u>	<u>Обоснование</u>
1. Конфликт операторов из-за зон	<u>Сотрудничество</u>	<u>Нужно найти решение, учитывающее интересы обеих, для долгосрочной работы</u>
2. Требование переработки без оплаты	<u>Избегание (или обращение к руководству)</u>	<u>Прямой конфликт опасен, лучше решать официально</u>
3. Постоянные опоздания	<u>Сотрудничество (или компромисс)</u>	<u>Выяснить причины, найти общее решение</u>
4. Выбор	<u>Компромисс</u>	<u>Можно</u>

<u>Ситуация</u>	<u>Стратегия</u>	<u>Обоснование</u>
<u>метода очистки</u>		<u>объединить методы</u> <u>или</u> <u>выбрать</u> <u>оптимальный</u> <u>по</u> <u>времени/качеству</u>

ТЕМА 5. Коммуникативная сторона общения

Практическая работа

Задание 1: а) устное распоряжение + громкая связь; б) письменный наряд; в) технологическая схема + устное пояснение.

Задание 2 (пример поручения по SMART): «Оператор! Замените фильтр на линии №3 до 14:00. Результат: давление в норме (5 атм), брак не более 1%. Инструменты и фильтр есть. Это важно для выполнения плана. Срок — до 14:00». S — что делать; M — давление/брак; A — инструменты есть; R — важно для плана; T — до 14:00.

Задание 3 (примеры аргументации): Для мастера: «Повысим производительность на 15%, снизим износ». Для директора: «Окупится за 1,5 года, экономия 2 млн руб./год».

Парная ролевая игра — оценивается преподавателем по критериям

Тест-памятка

Схема 1: S — Specific (конкретность), M — Measurable (измеримость), A — Achievable (достижимость), R — Relevant (релевантность), T — Time-bound (время).

Схема 2: 1) Факт, 2) Логика, 3) Выгода, 4) Призыв к действию.

Письменная контрольная работа

1. Устное — для срочных ситуаций (быстро, не требует подписи); письменное — для плановых (официально, фиксируется ответственность).

2. Для мастера — технический язык, нормы; для директора — экономические показатели, сроки окупаемости.

3. «Сэндвич» — позитив → критика → поддержка; GROW — Goal → Reality → Options → Will. «Сэндвич» проще и быстрее; GROW глубже, развивает самостоятельность.

ТЕМА 6. Интерактивная сторона общения

Деловая игра «Аварийная ситуация» — оценивается по чек-листу (в критериях)

Групповая работа с наблюдением — оценивается экспертно.

Интерактивный тест (сортировка)

Задание 1: а) Важно-срочно; б) Важно-несрочно; в) Неважно-срочно; г) Неважно-несрочно.

Задание 2: Правильная последовательность оперативки: 2 → 4 → 3 → 1.

Кейс-задание на определение этапа

Ситуация	Этап	Признаки
1. Новый коллектив, вежливость, неопределённость	Норминг	Вежливость, неопределённость ролей, поиск лидера
2. Споры, критика, падение производительности	Шторминг	Конфликты, борьба за методы, снижение эффективности

Ситуация	Этап	Признаки
3. Согласованность, взаимопомощь, продуктивность	Функционир ование	Чёткие роли, высокая продуктивность, взаимопомощь

6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.1 Тестовые задания для промежуточной аттестации (ответы на вопросы 45-50 могут быть сформулированы в иной словесной форме, но близкой по содержанию)

БЛОК А. ВОПРОСЫ С ОДНИМ ВЫБОРОМ (№ 1–10)

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

БЛОК Б. ВОПРОСЫ НА СООТВЕТСТВИЕ (№ 11–20)

Номер вопроса	Ответ
11	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г
12	1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б
13	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г
14	1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г
15	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г
16	1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В

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

БЛОК В. ВОПРОСЫ С МНОЖЕСТВЕННЫМ ВЫБОРОМ (№ 21–30)

Номер вопроса	Ответ (все верные)
21	А, В, Д (А, С, Е)
22	А, В, Д (А, С, Е)
23	А, В, Г (А, С, D)
24	А, В, Г, Д, Е (А, С, D, Е, F)
25	А, Б, Г, Д (А, В, D, Е)
26	А, Б, Г, Д (А, В, D, Е)
27	А, Б, Г, Д (А, В, D, Е)
28	А, Б, Г (А, В, D)
29	А, Б, Г, Д (А, В, D, Е)
30	А, В, Г (А, С, D)

БЛОК Г. ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ (№ 31–40)

Номер вопроса	Ответ (последовательность цифр)
31	3, 2, 4, 1
32	4, 2, 3, 1
33	3, 2, 1, 4
34	3, 1, 4, 2
35	3, 1, 4, 2
36	3, 2, 1, 4
37	3, 4, 2, 1

Номер вопроса	Ответ (последовательность цифр)
38	3, 4, 2, 1
39	2, 4, 3, 1
40	3, 2, 4, 1

БЛОК Д. ОТВЕТЫ НА ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ (№ 41–50)

Вопрос 41. Коммуникативный акт

Эталонный ответ: Общение — это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Три функции общения: 1) коммуникативная — обмен информацией; 2) перцептивная — восприятие и понимание партнёра; 3) интерактивная — организация взаимодействия. Схема на примере: отправитель (мастер) → сообщение («Остановить линию и заменить фильтр») → канал (устная речь) → получатель (оператор) → обратная связь (оператор подтверждает: «Понял, выполняю»). Каждый элемент поясняется на конкретном примере из цеха.

Вопрос 42. Деловая этика

Эталонный ответ: 1) Субординация — соблюдение иерархии и служебного подчинения. Пример нарушения: подчинённый перебивает начальника и даёт ему указания. Предотвращение: чёткое соблюдение регламента. 2) Деловой такт — чувство меры, умение соблюдать границы, уважать личное пространство. Пример нарушения: грубость, переход на личности в споре. Предотвращение: контроль эмоций, использование «Я-высказываний». 3) Корпоративная лояльность — преданность ценностям и целям организации. Пример нарушения: публичная критика руководства при коллективе. Предотвращение: обсуждение проблем в приватной обстановке, конструктивные предложения.

Вопрос 43. Алгоритм восстановления контакта

Эталонный ответ: Алгоритм: 1) Проанализировать причины конфликта (обида, недопонимание, конкуренция). 2) Приёмы: открытая поза, визуальный контакт, признание своей возможной неправоты, использование имени. 3) Пример диалога: «Иван Иванович, я понимаю, что в прошлый раз мы не пришли к общему мнению. Давайте обсудим спокойно, я хочу понять вашу позицию». 4) Ожидаемый результат: снижение напряжения, готовность к диалогу. 5) Риски: возможное нежелание собеседника идти на контакт — тогда стоит дать ему время.

Вопрос 44. Сравнение стилей общения

Эталонный ответ: Инструктивный — цель: чёткое указание, форма: приказ/инструкция, применяет: руководитель, ситуации: с новичками, в аварии. Примеры: выдача задания стажёру; координация действий при аварии. Коллегиальный — цель: совместное обсуждение, форма: равноправный диалог, применяет: с опытными коллегами, ситуации: плановые обсуждения. Примеры: распределение задач между равными; обсуждение оптимизации процесса. Убеждающий — цель: добиться согласия, форма: аргументация, применяет: с руководством или сомневающимися, ситуации: отчёт, защита идеи. Примеры: отчёт перед начальником; убеждение внедрить новый метод.

Вопрос 45. Эффект ореола и стереотипизация

Эталонный ответ: Эффект ореола — перенос общего впечатления на все качества. Примеры: 1) оператор однажды ошибся — его считают всегда невнимательным; 2) аккуратный сотрудник считается компетентным во всём. Стереотипизация — упрощённое восприятие. Примеры: 1) «все молодые — неопытные»; 2) «все женщины-технологи — слишком эмоциональны». Нейтрализация: сбор объективной информации, регулярная обратная связь, фиксация конкретных показателей, коллегиальное обсуждение.

Вопрос 46. Каузальная атрибуция

Эталонный ответ: Каузальная атрибуция — приписывание причин поведения. Внутренняя атрибуция — причина в личных качествах («оператор невнимателен»). Внешняя атрибуция — причина в обстоятельствах («сбой оборудования»). Влияние на восприятие: внутренняя атрибуция ведёт к обвинению, наказанию; внешняя — к анализу системы и поиску решения. Влияние на климат: внутренняя атрибуция создаёт напряжённость и страх ошибок; внешняя — способствует обучению и взаимопомощи. Пример: брак из-за скачков напряжения — если винить оператора, климат ухудшится; если проанализировать сеть, проблема решится конструктивно.

Вопрос 47. Алгоритм выхода из конфликта

Эталонный ответ: Алгоритм: 1) Сделать паузу. 2) Использовать активное слушание. 3) Применить «Я-высказывание». 4) Предложить конструктивное решение. Пример конфликта (сверхурочные): Оператор: «Почему опять мне, а не Петрову? Это несправедливо!» Мастер: (пауза, слушает) «Я слышу, что вы возмущены. Давайте разберёмся. Я понимаю ваше недовольство, потому что вы уже третью смену работаете сверхурочно. Давайте посмотрим график и распределим равномерно, чтобы у всех была возможность отдыхать. Что вы думаете?»

Вопрос 48. Стратегии поведения в конфликте

Эталонный ответ: 1) Сотрудничество — поиск решения для всех; эффективна в долгосрочной перспективе, но требует времени. 2) Компромисс — частичные уступки; хорош при ограниченном времени. 3) Избегание — уход от конфликта; хорош, когда предмет спора незначителен. 4) Приспособление — уступка другому; хорош для сохранения отношений. Применение: а) авария в цеху — авторитарное решение (команда мастера); б) плановое перераспределение — компромисс или сотрудничество; в) конфликт личных амбиций — сотрудничество (совместный поиск выгоды) или компромисс (разделение зон ответственности).

Вопрос 49. Поручение по SMART

Эталонный ответ: «Оператор! Замените фильтр на линии №3 до 14:00 сегодня. Результат: фильтр должен быть установлен, давление в системе — в норме (5 атмосфер), брак — не более 1%. Задание выполнимо, у вас есть все инструменты и запасной фильтр. Эта задача важна для выполнения плана смены». Пояснение: конкретность — что именно делать; измеримость — давление 5 атм и брак 1%; достижимость — есть инструменты и фильтр; релевантность — важно для плана; время — до 14:00.

Вопрос 50. Определение этапа команды

Эталонный ответ: По описанию — этап Шторминг (конфликт, борьба за методы). Признаки: 1) частые споры о способах выполнения работы; 2) критика инициатив, конфликт поколений; 3) падение производительности на 15%, каждый настаивает на своём. Действия мастера: 1) провести собрание, легитимизировать конфликт («Споры — это нормально»); 2) ввести чёткий регламент обсуждения и принятия решений; 3) распределить зоны ответственности на основе компетенций; 4) провести обучение команды; 5) внедрить практику «пятиминуток» для быстрого согласования; 6) отмечать успешные коллективные решения и поощрять взаимопомощь.

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

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 1

1. Коммуникативные барьеры:

- **Семантический** — Андрей и Дмитрий не поняли термины («повышенная скорость», «стандартная температура»).
- **Психологический** — Дмитрий обиделся на резкий ответ мастера, замкнулся.
- **Фонетический** — мастер говорил быстро и строго, Андрей не расслышал/не понял.

- **Статусный/возрастной** — Николай Петрович использовал конфликт для подтверждения своего авторитета и критики молодёжи.
- **Логический** — разное понимание «стандартной» температуры (по старой техкарте vs по новой).

2. Нарушения деловой этики:

- **Деловой такт** — мастер грубо ответил Дмитрию («Ты что, элементарных вещей не знаешь?»).
- **Субординация** — Николай Петрович хлопнул дверью и ушёл, демонстрируя неуважение к мастеру.
- **Корпоративная лояльность** — публичная критика мастером подчинённого; Николай Петрович говорит «молодёжь ничего не умеет», что подрывает авторитет мастера.

3. Алгоритм действий мастера:

1. Убедиться, что задание понято — дать обратную связь («Всё понятно?»).
2. Использовать адаптированный язык — объяснить термины простыми словами.
3. Не критиковать за вопросы, поощрять уточнения.
4. Учитывать возраст и статус: с новичками — инструктивный стиль; со старшими — уважительный коллегиальный.
5. Фиксировать важные задания письменно (техкарта).

4. Правильное

распоряжение:

«Андрей и Дмитрий, внимание! Нам нужно срочно запустить экструзионную линию на смесь ПНД-276. Задача: увеличить скорость подачи на 15% от стандарта, температура по зонам: зона 1 — 180°C, зона 2 — 200°C, зона 3 — 220°C. Давление поднимаем до 180 атм, следите по манометру. Вот новая техкарта №3/24 — в ней все параметры. Вопросы есть? Проверьте, кто что понял. Николай Петрович, проконтролируйте настройку, вы с этим хорошо работаете. Если что-то непонятно — сразу спрашивайте, без вопросов мы не справимся!»

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 2

1. Ошибки Виктора Степановича:

- Нет визуального контакта.
- Нет открытой позы.
- Не использовал имя стажёра.
- Не задал открытых вопросов.
- Критиковал заранее («ещё один теоретик»).
- Оборвал вопрос Игоря («Молчи и смотри»).
- Не обозначил чётких инструкций.
- Использовал угрожающую интонацию.

2. Стиль общения:

- **Инструктивный** (для новичка) — чёткий алгоритм действий, без обсуждений, но с доброжелательной интонацией.
- Постепенно переход к **коллегиальному** — когда стажёр освоит базу.

3. Алгоритм действий мастера:

1. Поговорить с наставником наедине, использовать «Я-сообщение».
2. Предложить конкретные приёмы контакта.
3. Дать наставнику простую задачу по вовлечению Игоря (поручить второстепенную операцию).
4. Отмечать успехи Игоря публично.
5. Проводить совместные «пятиминутки».

4. Диалог мастера с наставником:

«Виктор Степанович, можно вас на минутку? Я заметил, что вы напряжены в общении с Игорем. Я понимаю: с молодыми сложно, и вы устали учить. Но он старается, хочет работать. Давайте попробуем иначе: покажите ему один процесс, но не командуйте. Называйте его по имени, смотрите в глаза, задавайте вопросы. Если он ошибётся — скажите: "Игорь, давай ещё раз, я покажу". Можете дать ему простую операцию — например, проверку температуры. Если он справится, похвалите. Это снизит ваше напряжение, и работа пойдёт быстрее. Вы согласны попробовать?»

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 3

1. Факторы искажения восприятия:

- **Эффект ореола** — одна ошибка перекрыла все положительные качества Петрова.
- **Стереотипизация** — Петрова воспринимают как «медлительного и невнимательного».
- **Эффект первичности** — первая ошибка запомнилась больше всех последующих.
- **Проекция** — мастер приписывает Петрову свои страхи/негатив.

2. Каузальная атрибуция:

- **Внутренняя** — мастер объясняет ошибку личными качествами («невнимательный, медленный»).
- Внешняя причина (скачок напряжения) проигнорирована.

3. Групповые нормы:

- Мастер задал тон, коллектив подхватил.
- Сформировалась установка «Петров — плохой работник», что усилило давление на Петрова.

4. Действия мастера:

1. Пересмотреть объективные данные (журнал).
2. Признать свою ошибку перед коллективом («я был несправедлив»).
3. Дать Петрову сложное задание для «реабилитации».
4. Публично отмечать успехи Петрова.
5. Провести собрание о принципах оценки работы.

5. Роли:

- **Исполнитель** — Петров (по характеру, если дать ему чёткие инструкции).
- **Критик** — коллеги, которые сомневаются в Петрове.
- **Организатор** — мастер (должен структурировать работу и отношения).

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 4

1. Типы конфликтных личностей:

- **Ирина** — **демонстративный** (эмоциональна, стремится привлечь внимание к своей проблеме, плачет).
- **Владимир** — **ригидный** (обидчив, уходит в пассивный протест, не идёт на контакт).
- **Станислав** — **неуправляемый** (импульсивен, агрессивен, кричит, убегает).
- **Олег Иванович** — **сверхточный** (растерян, не может быстро адаптироваться к изменению обстановки).

2. Стратегии поведения:

- Ирина — **приспособление** (готова уступить, но недовольна, плачет).
- Владимир — **избегание** (уходит, демонстративно не участвует).
- Станислав — **конкуренция** (активная агрессия, угрозы).
- Коллектив — **избегание** (часть ушла, часть делает вид, что ничего нет).
- Олег Иванович — **избегание** (растерян, не вмешивается).

3. Алгоритм мастера:

1. Сделать паузу, глубокий вдох (саморегуляция).
2. Остановить конфликт («стоп»), попросить всех сесть и успокоиться.
3. Выслушать каждого по очереди (активное слушание).
4. Использовать «Я-сообщения» («Я вижу вашу тревогу и понимаю её»).
5. Предложить коллективно разработать новый график.

4.

Диалог:

«Друзья, я вижу, что все очень расстроены. Я тоже виноват — мы давно не пересматривали график. Давайте сядем и спокойно обсудим. Ирина, я понимаю, что вам трудно каждую субботу. Владимир, я слышу вашу обиду — действительно, некоторые сотрудники выпадают из списка. Станислав, давайте без эмоций — мы решим вопрос. Предлагаю: сегодня составить новый график на 3 месяца вперёд, с учётом семейных обстоятельств, по очереди. Согласны? Давайте попробуем».

5. Справедливый график:

- Ввести ротацию — каждый сотрудник работает по субботам не чаще 1 раза в месяц.
- Учитывать семейные обстоятельства при составлении.
- Публиковать график за 2 недели.
- Предусмотреть замены при форс-мажоре.

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 5

1. Ошибки постановки задачи (SMART):

- **Не конкретно** — «учесть новое сырьё» (непонятно какое, от кого).
- **Не измеримо** — «повысить скорость» (не указано, на сколько).
- **Не достижимо** — не указаны ресурсы (доступ к данным).
- **Не релевантно** — непонятно, как это вписывается в общий план.
- **Не ограничено по времени** — «к понедельнику» — слишком размыто.

2. Способ передачи:

- Выбран устный (не оптимально для сложной задачи).
- Нужно было дать письменный наряд + техкарту + доступ к данным.

3. Ошибки обратной связи:

- Не конкретна («халатность», «подвели цех»).
- Не конструктивна (критика, а не предложение).
- Эмоциональна («халтура»).
- Дана публично, что унижительно.
- Нет позитива и поддержки.

4. Задание по SMART:

«Анна Викторовна, прошу разработать новый технологический регламент для линии по производству компаунда ПНД-276 с учётом сырья от поставщика "Полихим" (партия №123). Параметры: скорость подачи — 180 кг/час (повысить на 10% от текущей), температура по зонам — согласно таблице. Результат — рабочий регламент, утверждённый начальником цеха. Срок — к 10:00 понедельника. Ресурсы: доступ к данным по сырью — у отдела снабжения. Проверяем достижимость: да, данные доступны. Релевантность: это критично для запуска новой партии. Срок: у вас 3 рабочих дня».

5. Обратная связь по моделям:

«Сэндвич»: «Анна Викторовна, вы проделали большую работу, спасибо. К сожалению, регламент не учёл особенности нового сырья — параметры не подошли. Я понимаю, что у вас не было данных — это моя ошибка как руководителя. Давайте я дам доступ к данным, и мы вместе перделаем регламент за 2 дня. Вы отличный специалист, я уверен, что с этим справитесь!»

***GROW:** «Анна Викторовна, давайте обсудим регламент. Цель: создать рабочий регламент для новой партии. Что мы имеем сейчас: регламент не подходит по температуре. Варианты: 1) скорректировать параметры с учётом данных по сырью; 2) запросить уточнения у поставщика. Что вы предлагаете? Действие: к среде вы даёте мне новый вариант, а я подключаю отдел снабжения для консультации».*

6. Алгоритм для начальника:

1. Признать ошибку («я не дал доступ к данным»).
2. Извиниться перед Анной Викторовной.
3. Дать письменное чёткое задание по SMART.
4. Предложить помощь.
5. Внедрить практику чётких письменных заданий.

КЛЮЧ К КЕЙСУ № 6

1. Этап развития команды:

- Шторминг.
- Признаки: хаос, каждый делает своё, нет координации, конфликт мнений, паника.

2. Ошибки мастера:

- Не распределил роли заранее.
- Команда «Все срочно!» неконкретна.
- Не учёл особенности (Екатерина — тревожная, Николай — медлительный).

- Нет чёткого плана действий.

3. Алгоритм действий мастера:

1. Громко, чётко привлечь внимание: *«Стоп! Все ко мне!»*.
2. Обозначить проблему: *«Порыв трубопровода, возможен пожар!»*.
3. Распределить роли: *«Иван — на пульт, останавливай подачу! Дмитрий — сбрасывай давление через клапан! Антон — готовь инструмент для ремонта! Николай — встречай аварийную бригаду! Екатерина — следи за датчиками и сообщай давление каждые 10 секунд!»*.
4. Аргументировать: *«Делаем по регламенту №5/24 — это безопасно! Каждая секунда важна для сохранения оборудования и безопасности!»*.
5. Контролировать выполнение и корректировать.

4. План А и план Б:

План А:

1. Перекрыть подачу сырья.
2. Сбросить давление через аварийный клапан.
3. Подготовить участок для ремонта (инструмент, заглушки).
4. Вызвать аварийную бригаду.
5. Дождаться ремонта.

План Б:

1. Если давление не сбрасывается — запустить аварийную вентиляцию и эвакуацию.
2. При невозможности перекрыть подачу — переключить на резервную линию.
3. Если ремонт затягивается — остановить участок и оцепить зону.

5. Профилактические действия:

1. Проводить ежемесячные учения по аварийным ситуациям.
2. Распределить постоянные роли в аварийной команде.
3. Внедрить «чек-лист» для аварийных ситуаций.
4. Проводить «пятиминутки» для оперативного обмена информацией.
5. Поощрять сплочённость и взаимопомощь.