Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 13.11.2025 12:13:51
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра банковского дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ И.В. Попова

(подпись)

«12» 02 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.В.04 КОНФЛИКТОЛОГИЯ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ

(шифр и наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки)

Банковское дело

(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент _____ И.В.Кравцова

(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от «10» февраля 2026 г., протокол № 11

Донецк 2026 г

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине

КОНФЛИКТОЛОГИЯ, КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ

(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебнойдисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Социально- психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере. Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов. Тема 6. Основные способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковскогоучреждения.	5
3	УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Тема 1. Социально- психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере. Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	5
4	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Тема 1. Социально- психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	5
5	ПК-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечных кредитов и	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Тема 8. Особенности культуры	5

	займов	общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	
6	ПК-2. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере. Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	5
7	ПК-3 Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов. Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	5
8	ПК-5 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковских учреждений, контролирующими органами. Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	5

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкалоценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемойкомпетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемыеразделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименованиеоценочного средства
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-3УК-3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере. Тема 2. Механизмы возникновения и развития конфликтов. Тема 6. Основные	Собеседование (устный опрос), разноуровневыезадачи и задания, доклад, тест

		результата.	способы разрешения и управления межличностными конфликтами в коллективе банковского учреждения.	
3	УК-9. Способен использовать базовые дефектологическиезнания в социальной и профессиональнойсферах	ИДК-З$_{УК-9}$ Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основебазовых дефектологических знаний с различным контингентом (в т.ч. с лицами с ОВЗ).	Тема 1. Социально-психологическая характеристика конфликтов в банковской сфере. Тема 7. Профессиональная этика и корпоративная культура в банковской сфере.	Собеседование (устный опрос), разноуровневыезадачи и задания, доклад, тест
4	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	ИДК-З$_{УК-11}$ Применяет основные приемы соблюдения нравственных, этических и правовыхнорм в профессиональнойсфере.	Тема 1. Социально-психологическая характеристика Конфликтов в банковской сфере Тема 10. Внутренние стандарты корпоративной культуры и профессиональной этики в банке.	Собеседование (устный опрос), разноуровневыезадачи и задания, доклад, тест
5	ПК-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечного кредитования	ИДК-З$_{ПК-1}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Тема 8. Особенности культуры общения и этикета в банковской сфере, моральный кодекс банкира.	Собеседование (устный опрос), разноуровневыезадачи и задания, доклад, тест

6	ПК-2. Способе носуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративны хзаемщиков	ИДК-З$_{пк-2}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок	Тема 3. Особенности возникновения и развития конфликтов в банковской сфере. Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	Собеседование (устный опрос), разноуровневы езадачи и задания, доклад, тест
7	ПК-3. Способе норганизовать эффективную деятельность подразделени ябанка, осуществляющег о потребительское кредитование	ИДК-З$_{пк-3}$ Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций,связанных с потребительск им кредитованием	Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Тема 9. Способы предупреждения и разрешения групповых и управленческих конфликтов.	Собеседование (устный опрос), разноуровневы езадачи и задания, доклад, тест
8	ПК-5 Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИДК-З$_{пк5}$ Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуациис клиентами	Тема 4. Технологии разрешения конфликтов с клиентами и деловыми партнерами банковски х учреждени й, контролирующи миорганами. Тема 5. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Собеседование (устный опрос), разноуровневы езадачи и задания, доклад, тест

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
1	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
0,5	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильныхответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
	Доклад представлен на высоком уровне (обучающийся полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих

4	суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
2-3	Доклад представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1	Доклад представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Задания выполнены на высоком уровне, допущены 1-2 незначительные ошибки при расчетах или оформлении, обучающийся аргументировано и уверенно ответил на вопросы преподавателя
2	Задания выполнены на среднем уровне, допущены более 2 незначительных ошибок при расчетах или оформлении, обучающийся ответил на большинство вопросов преподавателя
1	Задания выполнены на низком уровне, допущено большое количество существенных ошибок, обучающийся неуверенно ответил на вопросы преподавателя
0	Задания не выполнены

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны

	на 90-100% вопросов)
2	Тестовые задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-8-069% вопросов)
1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% вопросов)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
2.	Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступлениепо представлению полученных результатов решения определенной учебно- практической, учебно-исследовательской илинаучной темы	Темы докладов
№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
3.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины;	Комплект разноуровневых задач и заданий

		б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	
4.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедурыоценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 40 баллов. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 20 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью собеседования, докладов, решения разноуровневых задач и заданий, тестов.

Собеседование (устный опрос) осуществляется по лекционному материалу и материалу для самостоятельного изучения обучающимся. Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Подготовка доклада предполагает выбор темы сообщения в соответствии с планом семинарских занятий. В докладе должен присутствовать не только пересказ основных идей и фактов, но и выражение обучающимся собственного отношения к излагаемому материалу, подкрепленного определенными аргументами (личным опытом, мнением других исследователей). Критериями оценки доклада являются: полнота представленной информации, логичность выступления, наличие необходимых разъяснений и использование иллюстративного материала по ходу выступления, привлечение материалов современных научных публикаций, умение ответить на вопросы слушателей, соответствие доклада заранее оговоренному временному регламенту.

Выполнение обучающимся разноуровневых задач и заданий направлено на:

• обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретическихзнаний по конкретным темам учебной дисциплины;

• формирование умений применять полученные знания на практике, реализациюединства интеллектуальной и практической деятельности;

• развитие интеллектуальных аналитических умений обучающихся;

• выработку при решении разноуровневых задач и заданий таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Разноуровневые задачи и задания предполагают решение задач разного уровня, расчет и анализ различных показателей, составление и анализ формул, уравнений, обработку результатов проведенных расчетов.

Тестирование по темам смысловых модулей может проводиться в компьютерных классах с помощью программы «Тесты» согласно графику проведения текущего модульного контроля.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

При проведении экзамена экзаменатор должен иметь пакет экзаменационных материалов (программа и билеты), рецензию, рабочую программу учебной дисциплины, бланки формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся. Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет состоит из 6 вопросов: три теоретических задания, задания на определение терминологии и два практических задания по смысловым модулям курса.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно – в пределах 30 минут. В аудитории, где проводится экзамен, должны находиться только те обучающиеся,которые готовятся к ответу.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданийили при наличии одной или двух незначительных ошибок в вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их решение содержит очень большое количество существенных ошибок;

обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения задач. Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Текущее тестирование и самостоятельная работа										**Сумма балл**
Смысловой модуль 1			**Смысловой модуль 2**			**Смысловой модуль 3**				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Примечание. Т1, Т2, ... Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количествомнедостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)