

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова

«28» июня 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**СГ.07 Профессиональная этика и основы делового общения
для специальности
38.02.07 «Банковское дело»**

Форма обучения – заочная

Дербент 2024

Фонд оценочных средств дисциплины разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело»

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ПП и Гд
(занимаемая должность)

С.Э. Расулова
(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

« 28 » 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова
(степ., инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю)	5
1.1. Результаты освоения дисциплины.....	5
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	7
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	7
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	20
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)	20
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося	20
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося	22
Список литературы.....	23
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	24

РАЗДЕЛ 1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов,

		высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	---	---

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *зачет*, которая проводится в *устной* форме.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольной работы* по темам и разделам курса дисциплины. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенции: ОК 01.; ОК 03.; ОК 05.; ОК 09.;

Теоретический блок вопросов:

1. Эмоции (аффекты, эмоции, чувства, настроения: длительность, интенсивность, формы проявления).
2. Этика и этикет. История возникновения, особенности и основные различия.
3. Разновидности этикета.
4. Дискуссия о необходимости этикета в современном мире «Этикет – анахронизм?»
5. Цифровой этикет как новая норма.
6. Общение в пространстве интернет. Для чего необходим цифровой этикет?
7. Уважение к окружающим в использовании гаджетов.
8. Цифровой имидж. Голосовые сообщения.
9. Ситуационные задачи «цифровой этикет».
10. Создание модели цифрового имиджа делового человека.
11. Разбор кейсов «поведение в общественном транспорте», «деловая поездка»
12. Речь и язык. Вербальная коммуникация.
13. Ошибки в речевом общении. Установление контакта.
14. Приветствие и знакомство. «Small Talk».
15. Личное пространство, личные границы и тактики выстраивания беседы.
16. Активное слушание, вежливое прекращение беседы, обозначение своих границ в разговоре.
17. Самопредставление, запоминание имен, порядок представления, корректное окончание разговора, закрепление новых знакомств.
18. Невербальная коммуникация. Голос. Мимика и жесты.
19. Рукопожатие и расположение собеседников.
20. Язык тела, внешний вид.
21. Открытые и закрытые позы.

22. Естественные позы для ведения переговоров и деловых фотографий.
23. О чем может сказать наше тело?
24. Культурные нормы и особенности делового этикета.
25. Особенности общения с иностранцами на примере стран: Великобритания, Япония, Швеция, Италия, Саудовская Аравия, Россия.
26. Разбор стереотипов о культуре различных стран.
27. Отличия делового и светского этикета. История становления и изменений.
28. Светский и деловой этикет СССР: становление и сопоставление с современностью.
29. Визитные карточки и корпоративные подарки.
30. Взаимодействие. Этикет начальника и этикет подчиненного.
31. Особенности коммуникации и взаимодействия: «начальник- подчиненный» и «коллега-коллега». Этикет дверей, лестниц и лифта.
32. Этикет для деловых обедов и «бизнес-ланч»

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине

Раздел 1. Эмоциональный интеллект, этика и этикет

Коды контролируемой компетенции: ОК 1; ОК 03; ОК 05; ОК 9.

Тестирование

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
а) этикой;
б) моралью;
в) нравственностью.
2. Какие элементы входят в структуру этики?
а) нравы – обычай - мораль;
б) история этики – теория морали - прикладная этика;
в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
а) рационализацию художественного мира;
б) переживание;
в) описание мира при помощи символов.
4. Этика – это ...
а) наука, предметом которой является мораль;
б) наука, предметом которой является общество;
в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к ...
а) теории морали;
б) нормативной этике;
в) прикладной этике
6. Гуманистическая этика ...
а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;

- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

7. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

8. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

9. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

Раздел 2. Вербальная и невербальная коммуникация

Коды контролируемой компетенции: ОК 1; ОК 03; ОК 05; ОК 9.

Тестирование

1. К невербальным средствам общения относят (выберите правильный ответ)

- А) жесты;
- Б) речь;
- В) мимика;
- Г) походка;
- Д) пантомимика.

2. Вербальная коммуникация- это..

- А) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка
- Б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
- В) формулирование идеи или отбор информации.

3. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:

Дистанция	Зона коммуникативного контакта
А) более 3.7 метров	1) личная зона
Б) 0 - 0.6 м	2) социальная зона
В) 0.6 – 1.2 м	3) общественная или публичная зона
Г) 1.2 – 3.7 м	4) интимная зона

А-3

Б-4

В-1

Г-2

4. Если Ваш собеседник откинулся на спинку стула, закинул ногу за ногу и руки за голову:

- А) он устал, хочет расслабиться;
- Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;

- В) он открыт для равноправного диалога;
- Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

5. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- Б) он выигрывает время для раздумий;
- В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- Г) он не уверен в себе, замкнут.

6. Жест – это...

- а) движение лицевых мышц, выражающих эмоциональное состояние человека;
- б) движение тела человека (рук, ног, головы), имеющее определённое значение или смысл;
- в) определённое положение тела в пространстве, которое индивид выбирает в зависимости от своего комфорта, ситуации разговора, эмоционального состояния;
- г) рукопожатие.

7. К средствам невербальной коммуникации относят (выберите вариант ответа):

- а) проксемику
- б) кинесику
- в) такесику
- г) все ответы верны

8. Во время беседы человек скрещивает на груди

- а) Искренность,
- б) Защита, оборона, недоверие
- в) Агрессия
- г) Открытость

9. Общаясь с вами, человек раскрывает руки ладонями вверх это означает

- а) Неуверенность
- б) Искренность, открытость
- в) Чувство вины
- г) Беспокойство

10. При общении человек расстёгивает пиджак или снимается в вашем присутствии это означает...

- а) Недовольство
- б) Агрессия,
- в) Открытость, дружеское расположение
- г) Доминирование

11. При рукопожатии у человека рука находится сверху

- а) Заинтересованность
- б) Дружелюбие
- в) Превосходство, уверенность
- г) Агрессия

12. Человек во время беседы постепенно подвигается на краешку стула

- а) Критическое отношение;

- б) Спешка;
- в) Скука;
- г) Готовность к беседе, заинтересованность в информации

13. Во время лекции голова студента слегка наклонена набок это означает...

- а) Критическое отношение
- б) Заинтересованность
- в) Раздумье
- г) Безразличие

14. Человек во время высказываний прикрывает рукой рот это означает...

- а) Чувство вины
- б) Неуверенность
- в) Ложь, желание что-то скрыть, не выдать себя
- г) Беспокойство

15. Человек во время общения с начальником поворачивает корпус тела по отношению к двери и носки его обуви тоже повёрнуты в ту же сторону что означает этот жест:

- а) Дистанцируется от Вас
- б) Раздумье, принятие решения
- в) Желание уйти, закончить разговор
- г) безразличие к собеседнику

16. Во время беседы человек теребит ухо– это означает...

- а) Нежелание слушать
- б) Раздумье, принятие решения
- в) Желание уйти
- г) Ложь

Раздел 3. Международный и деловой этикет

Коды контролируемой компетенции: ОК 1; ОК 03; ОК 05; ОК 9.

Тестирование

1.Что означает слово "Этикет"?

- а) правила поведения
- б) правила хорошего тона
- в) умение вести себя в обществе

2.Служебно- деловой этикет это...

- а) умение вести себя на службе
- б) свод определенных правил поведения, принятых в сфере производства, услуг,
- в) культуры, науки и т. д.
- г) свод правил поведения

3.Имидж это...

- а) определённый образ, сложившийся в сознании человека
- б) образ, который принято поддерживать на службе
- в) необходимые требования к внешности человека

4. Укажите необходимые правила искусства правильного общения или искусства нравиться:

- а) искренне интересоваться другими людьми
- б) улыбаться людям
- в) слушать только собеседника
- г) обращаться к собеседнику по имени
- д) уметь слушать собеседника
- е) постоянно хвалить собеседника
- ж) говорить с собеседником на темы, интересующие его

5. Надо ли стучать, перед тем как войти в кабинет к начальнику?

- а) да, но зайти можно, не дожидаясь ответа
- б) нет
- в) да, надо постучать, но дождаться ответа

6. Кто первым подаёт руку, здороваясь?

- а) подчинённый руководителю
- б) руководитель подчинённому

7. Надо ли подниматься со своих мест сотрудникам, если к ним заходит руководитель?

- а) нет, не надо
- б) да, надо

8. Должен ли руководитель при беседе с сотрудником оказывать знаки внимания (похвала, благодарность и т. д.)?

- а) да, должен
- б) необязательно
- в) нет, не должен

9. Что означает слово "Риторика"?

- а) искусство слушать
- б) искусство говорить
- в) искусство вести беседу

10. Как вы понимаете: доброжелательность - это

- а) стиль
- б) поведение
- в) умение строить добрые отношения

11. Какова русская традиция обращения руководителя с подчинёнными на работе?

- а) обращаться по имени
- б) обращаться по имени и отчеству
- в) в разное время по разному

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы

оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или

правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов.

Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
2. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы (0,5 балла);
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	Максимальная рейтинговая оценка, баллов
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20
рубежи текущего контроля	30

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с

накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Интернет-ресурсы

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROFобразование»// www.profspo.ru /.
2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru /.
3. Система дистанционного обучения www.LMS Moodle.ru

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
	Утверждена и введена в действие решением ПЦК профессиональных дисциплин на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.11.2023 года № 856	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» июня 2024 года	

