



**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
КИЗИЛЮРТОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

Российская Федерация
Республика Дагестан,
368118, г. Кизилюрт,
ул. Вишневого, 170.

Тел.: +7(989) 476-00-15

Е- mail: omar.g4san@yandex.ru

ОДОБРЕНО
на педагогическом совете № 1
от «31» августа 2026г.

УТВЕРЖДЕНО
директор ПОАНО «КМК» г.Кизилюрт
О.М.Гасанов _____
Приказ №2-О
от «31» августа 2026г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной
аттестации обучающихся по учебной дисциплине

ОП. 08 МЕНЕДЖМЕНТ

по специальности 40.02.04 «Юриспруденция»
по программе базовой подготовки
на базе основного общего образования;
форма обучения – очная, заочная
Квалификация выпускника – юрист

г. Кизилюрт 2026г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 03060DD90074B44ABD44BCE67341E9A94F
Владелец: ГАСАНОВ ОМАР МАГОМЕДОВИЧ
Действителен: с 25.06.2026 по 25.09.2027

Подписано с помощью цифрового сервиса «На-Подписи»

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы.....	3
2. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	4
3. Описание шкал оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	8
4. Типовые контрольные задания и иные материалы для оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы.....	11
5. Процедура оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	27

1. Пояснительная записка

Оценочные материалы разработаны в форме фонда оценочных средств в соответствии с пунктом 9 статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и раздела II Методика расчета и применения аккредитационных показателей по образовательным программам среднего профессионального образования Приказа Минпросвещения России от 14.04.2023 №272 «Об утверждении аккредитационных показателей, методики расчета и применении аккредитационных показателей по образовательным программам среднего профессионального образования» и пункта 7 Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 №762 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначены для оценки уровня освоения компетенций на различных этапах их формирования при изучении учебной дисциплины ОП.08 Менеджмент.

Общие компетенции:

Код ОК	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для	Умения: определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; применять

Код ОК	Формулировка компетенции	Знания, умения
	выполнения задач профессиональной деятельности	<p>средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства.</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; определять источники достоверной правовой информации; составлять различные правовые документы; находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать; оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта.</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности; правила разработки презентации; основные этапы разработки и реализации проекта.</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности.</p>

Профессиональные компетенции:

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Показатели освоения компетенции
Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты (по выбору)	ПК 3.1. Информировать, на приеме и консультировании субъектов права по вопросам социального обеспечения и социальной защиты	Практический опыт: информирования, приема и консультирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам социального обеспечения; общения с нуждающимися в социальном обеспечении гражданами (семьями). Умения: информировать граждан и юридические лица (через их представителей) по вопросам социального обеспечения; осуществлять прием граждан и представителей юридических лиц по вопросам социального обеспечения; оказывать консультационную помощь гражданам и представителям юридических лиц по вопросам социального обеспечения. Знания: содержание нормативных правовых актов федерального, регионального и муниципального уровней, регулирующих вопросы социального обеспечения; способы информирования граждан и представителей юридических лиц по вопросам социального обеспечения; полномочия федеральных и региональных органов государственной власти по вопросам социального обеспечения; административные регламенты в области социального обеспечения.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Организация в условиях рынка	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи
2.	Материально-техническая база организации	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи
3.	Кадры организации и оплата труда	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи
4.	Основные технико-экономические показатели деятельности организаций	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи

			задачи
5	Маркетинговая деятельность организации	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи
6	Планирование и прогнозирование деятельности организации	ОК 01, 02, 03, 04 ПК 3.1	тест, реферат, устный опрос, практические задачи

3. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
3	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи: а) ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов	Комплект разноуровневых задач и заданий

		<p>изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.</p>	
--	--	---	--

4. Оценочные средства, характеризующие этапы освоения компетенций при изучении учебной дисциплины

Вопросы для устного опроса

Раздел 1. Содержание и основные понятия современного менеджмента.

Организация как объект управления

Введение. Сущность и содержание менеджмента

1. Что такое менеджмент? В чём его сущность и значение в современной экономике?
2. Каковы цели и задачи современного менеджмента?
3. В чём заключается национальная специфика менеджмента?
4. Какие исторические этапы развития менеджмента вы знаете?
5. Кто такой менеджер? Каково его место и роль в организации?
6. Какие управленческие роли выполняет менеджер?

Тема 1.1. Организация как объект управления

7. Что такое организация как система? Каковы её основные признаки?
8. В чём отличие формальных организаций от неформальных?
9. Каковы основные требования, предъявляемые к организации?
10. Что такое внешняя среда организации? Какие факторы внешней среды вы знаете?
11. Что такое внутренняя среда организации? Из каких элементов она состоит?
12. Каковы цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм?
13. Что такое организационная культура? Какова её роль в управлении организацией?
14. Что такое горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации?

Раздел 2. Основные функции менеджмента

Тема 2.1. Виды и функции менеджмента

15. Что такое цикл менеджмента? Какие основные функции входят в его состав?
16. В чём сущность планирования как функции управления?
17. Какие виды планирования существуют? Назовите основные этапы планирования.
18. Что такое программно-целевое планирование? В чём его особенности?
19. В чём сущность организационной деятельности как функции управления?
20. Что такое организационная структура управления? По каким принципам она строится?
21. Какие типы организационных структур управления вы знаете? Дайте их краткую характеристику.
22. Что такое делегирование полномочий? Каковы его принципы?
23. В чём сущность мотивации как функции управления? Какие теории мотивации вы знаете?
24. Что такое первичные и вторичные потребности? Приведите примеры.
25. В чём сущность контроля как функции управления? Каковы его основные этапы?
26. Какие виды контроля существуют (предварительный, текущий, заключительный)?
27. Каковы поведенческие аспекты контроля?

Тема 2.2. Психологические основы менеджмента

28. Что такое лидерство? В чём отличие лидера от руководителя?
29. Какие стили руководства вы знаете? Дайте их характеристику.
30. Что такое власть и влияние? Какие формы власти существуют?
31. Что такое конфликт? Назовите основные причины возникновения конфликтов в организации.
32. Какие типы организационных конфликтов вы знаете?
33. Какие методы управления конфликтами существуют?
34. Что такое стресс? Каковы его причины и последствия?
35. Каковы способы управления стрессом в организации?

Раздел 3. Основы теории принятия управленческих решений. Сущность делового общения

Тема 3.1. Информация и коммуникации в управлении организацией

36. Что такое информация в управлении? Каково её значение для эффективного управления?
37. Что такое коммуникации в организации? Какова их структура?
38. Какие современные способы коммуникаций используются в управлении?
39. Что такое документооборот на предприятии? Каковы его особенности?
40. В чём сущность делового общения? Каковы его принципы?
41. Какие формы и виды делового общения вы знаете?
42. Как организовать проведение делового совещания?
43. Что такое деловые переговоры? Каковы их этапы и принципы ведения?

44. Каковы основные правила этики делового общения?

45. Каковы особенности телефонных переговоров?

Тема 3.2. Управленческие решения

46. Что такое управленческое решение? Каковы его признаки?

47. Какие требования предъявляются к управленческим решениям?

48. Как классифицируются управленческие решения?

49. Какие методы принятия управленческих решений вы знаете?

50. Каковы основные этапы процесса принятия и реализации управленческих решений?

Раздел 4. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

Тема 4.1. Менеджер в организации

51. Каковы основные функции современного менеджера?

52. Какими качествами должен обладать современный менеджер?

53. Что такое имидж менеджера и какова его роль?

Тема 4.2. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

54. Каковы особенности управления в сфере социальной защиты?

55. Какие проблемы повышения эффективности управления социальной работой существуют в Российской Федерации?

56. Что такое профессионализм специалиста по социальной работе? Как проводится аттестация специалистов?

57. Каковы особенности управления в организациях социальной защиты?

58. Каковы основные требования к современному менеджеру в сфере социальной защиты?

Темы рефератов, докладов, сообщений

Раздел 1. Содержание и основные понятия современного менеджмента.

Организация как объект управления

1. Сущность, цели и задачи современного менеджмента в условиях рыночной экономики
2. Национальная специфика менеджмента: сравнительный анализ российского и зарубежного подходов
3. Исторические этапы развития менеджмента: от школы научного управления до современности
4. Менеджер в современной организации: функции, роли, профессиональные качества
5. Организация как система: признаки, требования, особенности функционирования
6. Формальные и неформальные организации: сравнительная характеристика
7. Внешняя среда организации: факторы прямого и косвенного воздействия
8. Внутренняя среда организации: элементы и их влияние на эффективность управления
9. Организационная культура как элемент внутренней среды организации

10. Уровни управления в организации: высший, средний, низовой
11. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации
12. Организационно-правовые формы организаций и особенности управления ими

Раздел 2. Основные функции менеджмента

1. Цикл менеджмента: характеристика основных функций управления
2. Планирование как функция менеджмента: понятие, принципы, виды
3. Программно-целевое планирование как современная форма плановой работы
4. Организационная деятельность в системе функций менеджмента
5. Организационные структуры управления: типы, преимущества, недостатки
6. Принципы построения организационных структур управления
7. Делегирование полномочий в управлении: понятие, принципы, эффективность
8. Мотивация как функция управления: понятие, теории мотивации
9. Первичные и вторичные потребности и их роль в мотивации персонала
10. Система мотивации персонала в современной организации
11. Контроль как функция управления: виды, этапы, поведенческие аспекты
12. Предварительный, текущий и заключительный контроль в управлении организацией
13. Психологические аспекты управления малыми группами и коллективами
14. Лидерство и руководство: сравнительная характеристика
15. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный
16. Формы власти и влияния в управлении организацией
17. Природа конфликта в организации: причины, типы, методы управления
18. Управление конфликтами: стратегии и методы разрешения
19. Стресс в профессиональной деятельности: причины, последствия, способы управления
20. Управление стрессами в организации: методы профилактики и преодоления

Раздел 3. Основы теории принятия управленческих решений. Сущность делового общения

1. Информация и информационный обмен в управлении организацией
2. Структура организационных коммуникаций и их роль в управлении
3. Современные способы коммуникаций в управлении организацией
4. Документооборот на предприятии: организация, технологии, особенности
5. Деловое общение: понятие, принципы, формы и виды
6. Организация и проведение деловых совещаний
7. Деловые переговоры: этапы, принципы, технологии ведения
8. Этика делового общения: основные правила и нормы
9. Техника телефонных переговоров в деловой среде
10. Управленческие решения: понятие, классификация, требования
11. Методы принятия управленческих решений: традиционные и современные
12. Этапы процесса принятия и реализации управленческих решений

Раздел 4. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности

1. Современный менеджер: функции, профессиональные качества, имидж
2. Особенности управления в организациях социальной защиты населения
3. Проблемы повышения эффективности управления в социальной сфере
4. Профессионализм и аттестация специалистов по социальной работе
5. Основные требования к современному менеджеру в социальной сфере
6. Особенности менеджмента в профессиональной деятельности юриста
7. Управленческие аспекты консультирования субъектов права по вопросам социального обеспечения

Указания по выполнению тестовых заданий

Типы заданий	Последовательность действий при выполнении заданий
Тестовые задания на установление соответствия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: Список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д. Список 2 - утверждение, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответов (например, А1 или Б4)
Тестовые задания на установление последовательности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БАВ или 135)
Тестовые задания с выбором двух (и более) правильных ответов из перечня	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются два и более вариантов ответов, наиболее верных. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов. 3. Выбрать два и более вариантов ответов, наиболее верных. 4. Записать только номера/буквы выбранных вариантов ответов.

Тестовые задания на установление соответствия

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
1	<p>Установите соответствие между функцией менеджмента и её содержанием.</p> <p>Функция: А) Планирование; Б) Организация; В) Мотивация; Г) Контроль.</p> <p>Содержание: 1) Побуждение работников к эффективному труду; 2) Создание структуры и</p>	А–3, Б–2, В–1, Г–4	ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
	распределение ресурсов; 3) Определение целей и путей их достижения; 4) Сравнение фактических результатов с плановыми.		
2	<p>Установите соответствие между видом организационной структуры управления и её характеристикой.</p> <p>Вид структуры: А) Линейная; Б) Функциональная; В) Линейно-функциональная; Г) Матричная.</p> <p>Характеристика: 1) Двойное подчинение (функциональному и проектному руководителю); 2) Единоначалие, чёткая вертикаль власти; 3) Сочетание линейных и функциональных связей; 4) Разделение труда по специализированным функциям.</p>	А–2, Б–4, В–3, Г–1	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
3	<p>Установите соответствие между стилем руководства и его характеристикой.</p> <p>Стиль: А) Авторитарный; Б) Демократический; В) Либеральный.</p> <p>Характеристика: 1) Единоначалие, жёсткий контроль, преобладание наказаний; 2) Отстранённость руководителя от коллектива, отсутствие контроля, полная свобода сотрудников; 3) Коллегиальность, делегирование полномочий, участие сотрудников в принятии решений.</p>	А–1, Б–3, В–2	ОК 04, ПК 3.1
4	<p>Установите соответствие между теорией мотивации и её основным содержанием.</p> <p>Теория: А) Теория иерархии потребностей А. Маслоу; Б) Двухфакторная теория Ф. Герцберга; В) Теория ERG К. Альдерфера.</p> <p>Содержание: 1) Потребности делятся на гигиенические факторы и мотиваторы; 2) Потребности имеют иерархическую структуру от физиологических до потребности в самоактуализации; 3) Существуют три группы потребностей: существования, связи и роста.</p>	А–2, Б–1, В–3	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
5	<p>Установите соответствие между методом принятия управленческих решений и его характеристикой.</p> <p>Метод: А) Мозговой штурм; Б) Метод Дельфи; В) Экспертные оценки.</p> <p>Характеристика: 1) Групповое генерирование идей без критики; 2) Анонимный опрос</p>	А–1, Б–2, В–3	ОК 01, ОК 02

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
	экспертов в несколько туров для достижения согласованного мнения; 3) Привлечение специалистов для оценки альтернатив.		
6	<p>Установите соответствие между видом конфликта и его характеристикой.</p> <p>Вид конфликта: А) Внутриличностный; Б) Межличностный; В) Внутригрупповой; Г) Межгрупповой.</p> <p>Характеристика: 1) Противоречие между отдельными сотрудниками; 2) Противоречие между разными подразделениями; 3) Противоречие между личными ценностями и требованиями организации; 4) Противоречие между членами одной команды.</p>	А–3, Б–1, В–4, Г–2	ОК 04, ПК 3.1
7	<p>Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте (по К. Томасу) и её описанием.</p> <p>Стратегия: А) Сотрудничество; Б) Компромисс; В) Избегание; Г) Принуждение.</p> <p>Описание: 1) Жёсткое отстаивание своей позиции; 2) Взаимные уступки для частичного удовлетворения; 3) Совместный поиск решения, удовлетворяющего всех; 4) Уход от конфликта.</p>	А–3, Б–2, В–4, Г–1	ОК 04, ПК 3.1
8	<p>Установите соответствие между видом коммуникации и её характеристикой.</p> <p>Вид: А) Вертикальная; Б) Горизонтальная; В) Формальная; Г) Неформальная.</p> <p>Характеристика: 1) Обмен информацией между подразделениями одного уровня; 2) Обмен информацией между уровнями управления; 3) Обмен информацией в соответствии с организационной структурой; 4) Обмен информацией, не связанный с формальной иерархией.</p>	А–2, Б–1, В–3, Г–4	ОК 02, ОК 04
9	<p>Установите соответствие между видом контроля и его характеристикой.</p> <p>Вид контроля: А) Предварительный; Б) Текущий; В) Заключительный.</p> <p>Характеристика: 1) Осуществляется в процессе выполнения работ; 2) Осуществляется до начала выполнения работ; 3) Осуществляется после завершения работ.</p>	А–2, Б–1, В–3	ОК 01, ОК 02

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
10	<p>Установите соответствие между уровнем управления и его характеристикой.</p> <p>Уровень: А) Высший; Б) Средний; В) Низовой.</p> <p>Характеристика: 1) Определение стратегических целей и политики организации; 2) Координация работы подразделений и реализация стратегических планов; 3) Оперативное управление и контроль за выполнением заданий.</p>	А–1, Б–2, В–3	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
11	<p>Установите соответствие между элементом организационной культуры и его характеристикой.</p> <p>Элемент: А) Ценности; Б) Нормы; В) Символы; Г) Традиции.</p> <p>Характеристика: 1) Правила поведения, принятые в организации; 2) Логотип, слоган, дизайн офиса; 3) Убеждения и принципы, разделяемые членами организации; 4) Сложившиеся обычаи и ритуалы.</p>	А–3, Б–1, В–2, Г–4	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
12	<p>Установите соответствие между потребностью по теории А. Маслоу и её примером.</p> <p>Потребность: А) Физиологическая; Б) Безопасности; В) Социальная; Г) Самореализация.</p> <p>Пример: 1) Участие в командных мероприятиях; 2) Стабильная зарплата и соцпакет; 3) Творческий рост и реализация потенциала; 4) Комфортные условия труда.</p>	А–4, Б–2, В–1, Г–3	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
13	<p>Установите соответствие между принципом делового общения и его содержанием.</p> <p>Принцип: А) Уважение к собеседнику; Б) Чёткость и ясность; В) Конструктивность; Г) Конфиденциальность.</p> <p>Содержание: 1) Изложение мыслей доступно и однозначно; 2) Недопустимость разглашения полученной информации; 3) Признание права собеседника на свою позицию; 4) Направленность на решение проблемы, а не на выяснение отношений.</p>	А–3, Б–1, В–4, Г–2	ОК 04, ПК 3.1
14	<p>Установите соответствие между этапом деловых переговоров и его содержанием.</p> <p>Этап: А) Подготовка; Б) Проведение; В) Анализ результатов.</p>	А–1, Б–2, В–3	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
	Содержание: 1) Сбор информации, определение целей и стратегии; 2) Непосредственное обсуждение и принятие решений; 3) Оценка достигнутых договорённостей и эффективности переговоров.		
15	<p>Установите соответствие между классификацией управленческих решений по времени действия и их характеристикой.</p> <p>Классификация: А) Стратегические; Б) Тактические; В) Оперативные.</p> <p>Характеристика: 1) Краткосрочные решения, направленные на решение текущих задач; 2) Долгосрочные решения, определяющие развитие организации; 3) Среднесрочные решения, направленные на реализацию стратегических планов.</p>	А–2, Б–3, В–1	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
16	<p>Установите соответствие между видом власти и её источником.</p> <p>Вид власти: А) Законная; Б) Экспертная; В) Референтная; Г) Власть принуждения.</p> <p>Источник: 1) Должностные полномочия; 2) Знания и компетенции руководителя; 3) Личные качества и уважение подчинённых; 4) Возможность применять санкции.</p>	А–1, Б–2, В–3, Г–4	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
17	<p>Установите соответствие между функцией менеджмента и конкретным действием менеджера.</p> <p>Действие: А) Постановка целей на год; Б) Распределение обязанностей между сотрудниками; В) Проведение аттестации; Г) Поощрение за перевыполнение плана.</p> <p>Функция: 1) Контроль; 2) Мотивация; 3) Организация; 4) Планирование.</p>	А–4, Б–3, В–1, Г–2	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
18	<p>Установите соответствие между признаком управленческого решения и его характеристикой.</p> <p>Признак: А) Обоснованность; Б) Своевременность; В) Реальность; Г) Полнота.</p> <p>Характеристика: 1) Решение принято не раньше и не позже необходимого срока; 2) Решение учитывает все существенные факторы; 3) Решение содержит научно обоснованные расчёты; 4) Решение может быть реализовано при имеющихся ресурсах.</p>	А–3, Б–1, В–4, Г–2	ОК 01, ОК 02

№	Содержание задания	Правильный ответ	Компетенции
19	<p>Установите соответствие между способом управления конфликтом и его описанием.</p> <p>Способ: А) Структурный; Б) Межличностный; В) Уход от конфликта; Г) Принуждение.</p> <p>Описание: 1) Изменение системы полномочий и ответственности; 2) Прямое воздействие на участников конфликта; 3) Игнорирование конфликта; 4) Навязывание своей воли одной из сторон.</p>	А–1, Б–2, В–3, Г–4	ОК 04, ПК 3.1
20	<p>Установите соответствие между особенностью менеджмента в сфере социальной защиты и её содержанием (в рамках ПК 3.1).</p> <p>Особенность: А) Ориентация на человека; Б) Многосубъектность; В) Социальная направленность.</p> <p>Содержание: 1) Учёт интересов различных социальных групп и ведомств; 2) Приоритет интересов и потребностей клиента; 3) Нацеленность на решение социальных проблем и защиту прав граждан.</p>	А–2, Б–1, В–3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 3.1

Тестовые задания на установление последовательности

№	Содержание задания	Правильный ответ (порядок номеров)	Компетенции
1	<p>Установите последовательность этапов процесса принятия управленческого решения:</p> <p>1) Выбор наилучшей альтернативы; 2) Диагностика проблемы; 3) Разработка альтернативных вариантов; 4) Реализация решения и контроль; 5) Оценка альтернатив и выбор критериев.</p>	2, 5, 3, 1, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
2	<p>Установите последовательность этапов планирования как функции менеджмента:</p> <p>1) Определение целей и задач; 2) Разработка планов и выбор стратегий; 3) Анализ внешней и внутренней среды; 4) Реализация планов; 5) Контроль и корректировка планов.</p>	3, 1, 2, 4, 5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
3	<p>Установите последовательность этапов цикла менеджмента (основных функций управления):</p> <p>1) Мотивация; 2) Планирование; 3) Контроль;</p>	2, 4, 1, 3	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильный ответ (порядок номеров)	Компетенции
	4) Организация.		
4	<p>Установите последовательность стадий развития конфликта в организации:</p> <p>1) Разрешение конфликта;</p> <p>2) Возникновение объективной конфликтной ситуации;</p> <p>3) Осознание конфликта сторонами;</p> <p>4) Проявление конфликтного поведения;</p> <p>5) Последствия конфликта.</p>	2, 3, 4, 1, 5	ОК 04, ПК 3.1
5	<p>Установите последовательность этапов деловых переговоров:</p> <p>1) Проведение переговоров (обсуждение и принятие решений);</p> <p>2) Подготовка к переговорам;</p> <p>3) Анализ результатов переговоров;</p> <p>4) Завершение переговоров и оформление договорённостей.</p>	2, 1, 4, 3	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
6	<p>Установите последовательность этапов контроля как функции менеджмента:</p> <p>1) Определение стандартов и критериев;</p> <p>2) Сравнение фактических результатов с плановыми;</p> <p>3) Измерение достигнутых результатов;</p> <p>4) Принятие корректирующих мер.</p>	1, 3, 2, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
7	<p>Установите последовательность этапов организационного проектирования (построения структуры управления):</p> <p>1) Определение функций управления;</p> <p>2) Установление связей и полномочий;</p> <p>3) Определение целей и задач организации;</p> <p>4) Формирование структурных подразделений;</p> <p>5) Утверждение организационной структуры.</p>	3, 1, 4, 2, 5	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
8	<p>Установите последовательность этапов делегирования полномочий:</p> <p>1) Определение задачи и ожидаемых результатов;</p> <p>2) Передача полномочий и ресурсов;</p> <p>3) Выбор сотрудника для выполнения задачи;</p> <p>4) Контроль выполнения и обратная связь.</p>	1, 3, 2, 4	ОК 04, ПК 3.1
9	<p>Установите последовательность действий при проведении делового совещания:</p> <p>1) Определение повестки дня;</p> <p>2) Подведение итогов и принятие решений;</p> <p>3) Подготовка к совещанию (сбор материалов,</p>	3, 1, 4, 2	ОК 04, ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильный ответ (порядок номеров)	Компетенции
	уведомление участников); 4) Проведение совещания (обсуждение вопросов).		
10	Установите последовательность этапов мотивационного процесса (по теории ожидания): 1) Осознание связи между результатом и вознаграждением; 2) Осознание связи между усилиями и результатом; 3) Выполнение работы для получения результата; 4) Оценка справедливости вознаграждения.	2, 3, 1, 4	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
11	Установите последовательность этапов развития команды (по Б. Такману): 1) Работа (активная деятельность); 2) Формирование (знакомство); 3) Нормирование (установление правил); 4) Буря (конфликты).	2, 4, 3, 1	ОК 04, ПК 3.1
12	Установите последовательность этапов формирования организационной культуры: 1) Формирование ценностей и норм; 2) Поддержание и развитие традиций; 3) Внедрение символов и ритуалов; 4) Передача культуры новым членам организации.	1, 3, 2, 4	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
13	Установите последовательность этапов работы с информацией в управлении: 1) Передача информации получателю; 2) Сбор и обработка информации; 3) Принятие управленческого решения; 4) Анализ информации и выявление проблем.	2, 4, 1, 3	ОК 02, ПК 3.1
14	Установите последовательность этапов профессионального консультирования по вопросам социального обеспечения (в рамках ПК 3.1): 1) Приём и регистрация обращения субъекта права; 2) Выяснение обстоятельств дела и правовой проблемы; 3) Разъяснение прав и обязанностей, предоставление рекомендаций; 4) Анализ нормативно-правовой базы; 5) Оформление результатов консультации (при необходимости).	1, 2, 4, 3, 5	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильный ответ (порядок номеров)	Компетенции
15	<p>Установите последовательность этапов стратегического планирования:</p> <p>1) Анализ внешней и внутренней среды (SWOT-анализ);</p> <p>2) Определение миссии и целей организации;</p> <p>3) Разработка стратегии;</p> <p>4) Реализация стратегии;</p> <p>5) Оценка и корректировка стратегии.</p>	2, 1, 3, 4, 5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ПК 3.1

Тестовые задания с выбором двух (и более) правильных ответов из перечня

№	Содержание задания	Правильные ответы	Компетенции
1	<p>Какие из перечисленных функций относятся к основным функциям менеджмента?</p> <p>1) планирование;</p> <p>2) маркетинг;</p> <p>3) организация;</p> <p>4) мотивация;</p> <p>5) контроль.</p>	1, 3, 4, 5	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
2	<p>Какие из перечисленных признаков характерны для организации как системы?</p> <p>1) наличие формального лидера;</p> <p>2) наличие целей и задач;</p> <p>3) наличие ресурсов;</p> <p>4) наличие неформальных групп;</p> <p>5) наличие внутренней и внешней среды.</p>	2, 3, 4, 5	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
3	<p>Какие из перечисленных организационных структур относятся к адаптивным (гибким) структурам?</p> <p>1) линейная;</p> <p>2) функциональная;</p> <p>3) матричная;</p> <p>4) проектная;</p> <p>5) линейно-функциональная.</p>	3, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
4	<p>Какие из перечисленных элементов относятся к внешней среде организации прямого воздействия?</p> <p>1) поставщики;</p> <p>2) потребители;</p> <p>3) конкуренты;</p> <p>4) государственное регулирование;</p> <p>5) социальные факторы.</p>	1, 2, 3, 4	ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильные ответы	Компетенции
5	Какие из перечисленных теорий мотивации относятся к содержательным теориям? 1) теория иерархии потребностей А. Маслоу; 2) двухфакторная теория Ф. Герцберга; 3) теория ожиданий В. Врума; 4) теория справедливости С. Адамса; 5) теория ERG К. Альдерфера.	1, 2, 5	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
6	Какие из перечисленных стилей руководства относятся к демократическому стилю? 1) единоличное принятие решений; 2) участие сотрудников в принятии решений; 3) делегирование полномочий; 4) жёсткий контроль; 5) поощрение инициативы.	2, 3, 5	ОК 04, ПК 3.1
7	Какие из перечисленных видов власти используются в управлении? 1) законная власть; 2) экспертная власть; 3) референтная власть; 4) власть принуждения; 5) власть харизмы.	1, 2, 3, 4, 5 (все верны)	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
8	Какие из перечисленных методов управления конфликтами относятся к структурным методам? 1) разъяснение требований к работе; 2) установление общих целей; 3) система вознаграждений; 4) уход от конфликта; 5) компромисс.	1, 2, 3	ОК 01, ОК 04, ПК 3.1
9	Какие из перечисленных принципов относятся к принципам делового общения? 1) уважение к собеседнику; 2) чёткость и ясность изложения; 3) конструктивность; 4) конфликтность; 5) конфиденциальность.	1, 2, 3, 5	ОК 04, ПК 3.1
10	Какие из перечисленных видов информации используются в управлении организацией? 1) плановая информация; 2) учётная информация; 3) нормативная информация; 4) аналитическая информация; 5) развлекательная информация.	1, 2, 3, 4	ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильные ответы	Компетенции
11	Какие из перечисленных признаков характерны для эффективного управленческого решения? 1) обоснованность; 2) своевременность; 3) реальность; 4) полнота; 5) отсутствие альтернатив.	1, 2, 3, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
12	Какие из перечисленных этапов включает процесс принятия управленческого решения? 1) диагностика проблемы; 2) разработка альтернатив; 3) выбор наилучшей альтернативы; 4) реализация решения; 5) изменение организационной структуры.	1, 2, 3, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
13	Какие из перечисленных видов контроля существуют в менеджменте? 1) предварительный контроль; 2) текущий контроль; 3) заключительный контроль; 4) стратегический контроль; 5) оперативный контроль.	1, 2, 3	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
14	Какие из перечисленных потребностей относятся к вторичным потребностям (по теории А. Маслоу)? 1) физиологические потребности; 2) потребность в безопасности; 3) социальные потребности; 4) потребность в уважении; 5) потребность в самоактуализации.	3, 4, 5	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
15	Какие из перечисленных качеств характерны для эффективного менеджера? 1) профессиональная компетентность; 2) коммуникативные навыки; 3) умение делегировать полномочия; 4) авторитарность; 5) ориентация на результат.	1, 2, 3, 5	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ПК 3.1
16	Какие из перечисленных факторов относятся к факторам внутренней среды организации? 1) цели организации; 2) структура организации; 3) организационная культура; 4) конкуренты; 5) ресурсы организации.	1, 2, 3, 5	ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Правильные ответы	Компетенции
17	Какие из перечисленных особенностей характерны для менеджмента в сфере социальной защиты (в рамках ПК 3.1)? 1) ориентация на человека; 2) многосубъектность управления; 3) высокая социальная значимость; 4) коммерческая направленность; 5) использование административных методов.	1, 2, 3, 5	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
18	Какие из перечисленных компетенций необходимы менеджеру для эффективного консультирования субъектов права (в рамках ПК 3.1)? 1) знание законодательства в сфере социального обеспечения; 2) навыки коммуникации и активного слушания; 3) умение анализировать правовые ситуации; 4) способность разрешать конфликты; 5) знание бухгалтерского учёта.	1, 2, 3, 4	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
19	Какие из перечисленных средств организационных коммуникаций используются в управлении? 1) деловые совещания; 2) электронная почта; 3) телефонные переговоры; 4) документооборот; 5) личные беседы.	1, 2, 3, 4, 5 (все верны)	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
20	Какие из перечисленных методов относятся к методам принятия управленческих решений? 1) метод мозгового штурма; 2) метод Дельфи; 3) метод экспертных оценок; 4) метод анализа иерархий; 5) метод бухгалтерского учёта.	1, 2, 3, 4	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1

Задания (практические задачи, ситуационные задачи, кейс-задания)

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
1	Анализ внешней и внутренней среды организации. Организация социальной защиты населения испытывает трудности в связи с изменением законодательства и сокращением бюджетного финансирования. Проведите анализ	1. Провести анализ внешней среды (законодательство, финансирование, конкуренты, социальные факторы). 2. Провести анализ внутренней среды (кадры, структура, ресурсы, технологии).	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
	внешней и внутренней среды организации, выявите сильные и слабые стороны, возможности и угрозы (SWOT-анализ). Предложите пути адаптации организации к новым условиям.	3. Составить матрицу SWOT: сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы. 4. Предложить меры: оптимизация структуры, повышение квалификации сотрудников, поиск дополнительных источников финансирования.	
2	Разработка системы мотивации для сотрудников. В организации социальной защиты наблюдается высокая текучесть кадров. Сотрудники жалуются на низкую зарплату, отсутствие карьерного роста и недооценку их труда. Разработайте систему материальной и нематериальной мотивации для сотрудников, учитывая специфику социальной сферы.	1. Изучить потребности сотрудников (опрос, анализ текучести). 2. Предложить материальные стимулы: премии за перевыполнение плана, надбавки за стаж, доплаты за сложность. 3. Предложить нематериальные стимулы: грамоты, благодарности, доска почёта, возможности обучения. 4. Оформить программу мотивации в виде документа.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
3	Организация работы коллектива исполнителей. Руководитель отдела социальной защиты получил задание внедрить новую электронную систему учёта обращений граждан. В отделе работают 5 сотрудников с разным уровнем компьютерной грамотности. Составьте план организации работы коллектива: распределите задачи, определите сроки, предложите систему обучения и контроля.	1. Изучить требования к новой системе. 2. Оценить уровень подготовки сотрудников. 3. Распределить задачи: обучение, установка системы, тестирование, ввод данных. 4. Назначить ответственных за каждый этап. 5. Составить график выполнения работ. 6. Предложить систему контроля (промежуточные отчёты, проверка).	ОК 01, ОК 04, ПК 3.1
4	Управление конфликтом в коллективе. Между двумя сотрудниками отдела социальной защиты возник конфликт из-за распределения нагрузки. Один считает, что работает больше, другой — что его работу не ценят. Конфликт мешает работе отдела. Проанализируйте ситуацию, предложите методы управления конфликтом, разработайте план его	1. Провести анализ конфликта: причины, стороны, интересы. 2. Провести индивидуальные беседы с участниками. 3. Организовать совместное обсуждение проблемы. 4. Предложить решение: перераспределить нагрузку, ввести систему учёта работы, установить чёткие критерии оценки.	ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
	разрешения.	5. Применить методы управления конфликтом (компромисс, сотрудничество).	
5	<p>Принятие управленческого решения. В организации социальной защиты возникла проблема: бюджетные средства на выплату пособий заканчиваются, а количество обращений граждан растёт. Руководитель должен принять решение: сократить выплаты, найти дополнительные источники финансирования или изменить порядок назначения пособий. Проанализируйте ситуацию, разработайте варианты решений, выберите оптимальный и обоснуйте его.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Собрать информацию: объём бюджетных средств, количество обращений, размер выплат. 2. Разработать альтернативы: сокращение выплат (негативные последствия), поиск дополнительного финансирования (обращение в вышестоящие органы), изменение порядка назначения (ужесточение критериев). 3. Оценить каждую альтернативу: затраты, выгоды, риски. 4. Выбрать оптимальное решение (например, обратиться за дополнительным финансированием и временно ужесточить критерии). 5. Оформить решение в виде приказа или распоряжения. 	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
6	<p>Делегирование полномочий. Руководитель отдела социальной защиты перегружен текущими задачами и не успевает заниматься стратегическими вопросами. Он принял решение делегировать часть полномочий своим подчинённым. Кому и какие полномочия можно делегировать? Каковы принципы эффективного делегирования?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить задачи, которые можно делегировать (текущие отчёты, приём граждан, обработка документов). 2. Выбрать сотрудников для делегирования (с учётом квалификации, опыта, загруженности). 3. Чётко сформулировать задачи и ожидаемые результаты. 4. Передать полномочия и ресурсы. 5. Осуществлять контроль, но не вмешиваться в процесс. 	ОК 01, ОК 04, ПК 3.1
7	<p>Организация делового совещания. Руководителю необходимо провести совещание по вопросу улучшения качества обслуживания граждан в учреждении социальной защиты. Подготовьте план проведения совещания: повестка дня, состав участников, регламент, подготовка материалов, порядок принятия решений.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить цель и тему совещания. 2. Составить повестку дня (3–5 вопросов). 3. Определить состав участников и уведомить их заранее. 4. Подготовить материалы для обсуждения (справки, статистику, проекты решений). 	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
		5. Установить регламент (время на каждый вопрос). 6. Провести совещание, фиксировать решения. 7. Оформить протокол совещания.	
8	Анализ организационной структуры управления. В учреждении социальной защиты используется линейно-функциональная структура управления. Руководитель считает, что структура неэффективна и предлагает перейти на матричную структуру. Проанализируйте преимущества и недостатки каждой структуры, предложите оптимальный вариант и обоснуйте его.	1. Описать текущую структуру (линейно-функциональную). 2. Выделить её преимущества и недостатки (чёткость управления, но медленное принятие решений). 3. Описать матричную структуру (двойное подчинение, гибкость). 4. Проанализировать применимость матричной структуры в социальной сфере. 5. Сделать вывод о целесообразности перехода (например, если увеличивается число проектов).	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
9	Разработка системы контроля исполнения поручений. В организации социальной защиты часто нарушаются сроки исполнения поручений руководства. Разработайте систему контроля: виды контроля (предварительный, текущий, заключительный), ответственных, периодичность, формы отчётности.	1. Определить виды контроля: предварительный (проверка готовности), текущий (ход выполнения), заключительный (результат). 2. Назначить ответственных за контроль. 3. Установить периодичность контроля (еженедельные отчёты, ежемесячные проверки). 4. Разработать формы отчётности (таблицы, графики). 5. Определить меры воздействия при нарушении сроков.	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1
10	Коммуникации в управлении. В учреждении социальной защиты возникла проблема: сотрудники не всегда получают актуальную информацию о новых нормативных актах, изменениях в законодательстве и внутренних распоряжениях. Предложите систему эффективных коммуникаций, обеспечивающую своевременное информирование сотрудников.	1. Проанализировать текущую систему коммуникаций. 2. Предложить каналы передачи информации: электронная почта, внутренний портал, информационные стенды, оперативные совещания. 3. Разработать регламент информирования (периодичность, ответственные, форма). 4. Внедрить систему обратной	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
		связи (опросы, «ящик предложений»).	
11	<p>Управление стрессами в организации. В отделе социальной защиты сотрудники испытывают высокий уровень стресса из-за большой нагрузки, жёстких сроков и эмоционально напряжённой работы с гражданами. Предложите программу управления стрессами: профилактические меры, способы снятия стресса, поддержка сотрудников.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выявить причины стресса (опрос, анализ жалоб). 2. Предложить профилактические меры: нормирование нагрузки, обучение стрессоустойчивости, психологическая поддержка. 3. Предложить методы снятия стресса: релаксация, физическая активность, корпоративные мероприятия. 4. Оформить программу в виде документа. 	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
12	<p>Консультирование гражданина по вопросам социального обеспечения. К вам на приём обратился гражданин Иванов, который не может получить пособие на ребёнка. Он предоставил все документы, но ему отказали в выплате, сославшись на неполный пакет документов. Гражданин просит разобраться в ситуации. Проведите консультацию: выясните обстоятельства, проанализируйте нормативную базу, дайте рекомендации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принять гражданина, выслушать его, уточнить обстоятельства. 2. Запросить имеющиеся документы, проверить их перечень. 3. Проанализировать законодательство (ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»). 4. Выявить, каких документов не хватает, или установить, что отказ неправомерен. 5. Дать рекомендации: донести недостающие документы, обжаловать отказ в вышестоящий орган. 6. При необходимости оформить письменный ответ или запрос. 	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
13	<p>Разработка плана развития организации. Учреждение социальной защиты нуждается в модернизации для повышения качества обслуживания граждан. Разработайте стратегический план развития на 3 года, включающий цели, задачи, мероприятия, сроки и ответственных. Используйте методологию планирования (SWOT-анализ, постановка целей).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести анализ текущего состояния (SWOT). 2. Определить стратегические цели: повышение доступности, качества, эффективности. 3. Разработать задачи и мероприятия для каждой цели. 4. Назначить ответственных и определить сроки. 5. Оценить ресурсы (кадры, финансы). 6. Оформить план в виде документа. 	ОК 01, ОК 03, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
14	<p>Оценка эффективности управления. Руководство учреждения социальной защиты хочет оценить эффективность работы отдела за прошедший год. Предложите систему показателей эффективности (KPI) для оценки работы отдела и его сотрудников. Обоснуйте выбор показателей.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить цели отдела: качественное обслуживание граждан, соблюдение сроков, полнота охвата. 2. Разработать показатели: количество обслуженных граждан, доля решённых положительно заявок, соблюдение сроков, удовлетворённость граждан. 3. Установить целевые значения показателей. 4. Предложить систему сбора данных и анализа. 	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
15	<p>Управление изменениями в организации. В учреждении социальной защиты планируется переход на новую систему электронного документооборота. Сотрудники сопротивляются изменениям, опасаясь сложности и увеличения нагрузки. Разработайте план управления изменениями: этапы, обучение сотрудников, работа с сопротивлением, мотивация.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализировать причины сопротивления (опрос, беседы). 2. Разработать программу обучения сотрудников. 3. Определить этапы внедрения (пилотный проект, масштабирование). 4. Назначить «агентов изменений» среди сотрудников. 5. Предусмотреть систему поощрения для активно участвующих в изменениях. 6. Разработать план коммуникаций (информирование о преимуществах). 	ОК 01, ОК 04, ПК 3.1
16	<p>Профессиональная аттестация сотрудников. В учреждении социальной защиты проводится аттестация сотрудников. Разработайте положение об аттестации: цели, сроки, состав аттестационной комиссии, критерии оценки, порядок проведения, виды решений по результатам аттестации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить цели аттестации: оценка квалификации, соответствия должности, выявление потребностей в обучении. 2. Разработать критерии оценки (квалификация, стаж, результаты работы, личные качества). 3. Определить порядок проведения: подготовка документов, собеседование, тестирование. 4. Предусмотреть решения: соответствует, не соответствует (с рекомендациями). 5. Оформить положение в виде документа. 	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
17	<p>Организация работы по обращениям граждан. В учреждение социальной защиты поступило коллективное обращение граждан по вопросу выплаты компенсаций за коммунальные услуги. Обращение содержит подписи 50 жителей и требует срочного рассмотрения. Разработайте план работы с обращением: регистрация, рассмотрение, подготовка ответа, контроль исполнения.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зарегистрировать обращение в журнале входящих документов. 2. Передать обращение руководителю для резолюции. 3. Назначить ответственного исполнителя. 4. Провести анализ заявленных проблем, проверить нормативную базу. 5. Подготовить ответ заявителям с разъяснением прав и порядка получения компенсации. 6. Контролировать сроки исполнения. 	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1
18	<p>Оценка и развитие персонала. В отделе социальной защиты работает молодой специалист, который показывает хорошие результаты, но нуждается в повышении квалификации. Разработайте индивидуальный план профессионального развития сотрудника: цели обучения, формы обучения, сроки, ожидаемые результаты.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить потребности в обучении (анализ работы, собеседование). 2. Поставить цели обучения (например, изучение нового законодательства, повышение навыков консультирования). 3. Выбрать формы обучения: курсы повышения квалификации, семинары, наставничество. 4. Определить сроки и ответственных. 5. Оценить ожидаемые результаты (повышение компетенций, улучшение показателей). 	ОК 02, ОК 03, ПК 3.1
19	<p>Конфликт в организации и его разрешение. В организации социальной защиты возник конфликт между двумя подразделениями: отделом пособий и отделом социального обслуживания. Конфликт связан с распределением бюджетных средств. Как руководитель, разработайте план разрешения конфликта, используя структурные и межличностные методы.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести анализ конфликта: причины, стороны, интересы. 2. Организовать встречу руководителей подразделений. 3. Использовать структурные методы: разъяснение требований к работе, установление общих целей, система вознаграждений. 4. Использовать межличностные методы: переговоры, компромисс, сотрудничество. 5. Принять решение о распределении средств. 6. Закрепить решение документально. 	ОК 04, ПК 3.1

№	Содержание задания	Эталон выполнения (краткий алгоритм)	Компетенции
20	<p>Разработка должностной инструкции.</p> <p>В учреждении социальной защиты вводится новая должность — специалист по работе с обращениями граждан. Разработайте должностную инструкцию для этой должности: общие положения, должностные обязанности, права, ответственность, квалификационные требования.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определить цель должности и её место в структуре. 2. Описать должностные обязанности: приём и регистрация обращений, анализ, консультирование, подготовка ответов. 3. Определить права специалиста (запрос информации, участие в совещаниях). 4. Установить ответственность за неисполнение обязанностей. 5. Определить квалификационные требования: образование, стаж, знания. 6. Оформить должностную инструкцию в соответствии с требованиями. 	ОК 01, ОК 02, ПК 3.1

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
Форма контроля: дифференцированный зачет

Теоретические вопросы:

1. Что такое менеджмент? Раскройте его сущность, цели и задачи в современной организации.
2. В чём заключаются особенности современного менеджмента? Назовите его характерные черты.
3. Какова национальная специфика менеджмента? Приведите примеры различий в управленческих подходах разных стран.
4. Назовите основные исторические этапы развития менеджмента. Охарактеризуйте вклад каждого этапа.
5. Что такое организация как система? Назовите её основные признаки и свойства.
6. В чём отличие формальных организаций от неформальных? Приведите примеры.
7. Каковы основные требования, предъявляемые к организации? Раскройте их содержание.
8. Что такое внешняя среда организации? Охарактеризуйте факторы прямого и косвенного воздействия.
9. Что такое внутренняя среда организации? Назовите её основные элементы.
10. Что такое организационная культура? Какова её роль в управлении организацией?
11. Каковы цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм?

12. Что такое горизонтальное и вертикальное разделение труда в организации? Приведите примеры.
13. Что такое цикл менеджмента? Охарактеризуйте основные функции управления, входящие в его состав.
14. В чём сущность планирования как функции менеджмента? Назовите его принципы.
15. Какие виды планирования существуют в организации? Охарактеризуйте их.
16. Каковы основные этапы процесса планирования? Раскройте содержание каждого этапа.
17. Что такое программно-целевое планирование? В чём его особенности и преимущества?
18. В чём сущность организационной деятельности как функции менеджмента?
19. Что такое организационная структура управления? По каким принципам она строится?
20. Назовите основные типы организационных структур управления. Охарактеризуйте их преимущества и недостатки.
21. Что такое делегирование полномочий? Каковы его принципы и значение в управлении?
22. В чём сущность мотивации как функции менеджмента? Каково её значение для эффективной работы персонала?
23. Что такое первичные и вторичные потребности? Приведите примеры.
24. Охарактеризуйте основные содержательные теории мотивации (А. Маслоу, Ф. Герцберг, К. Альдерфер).
25. Охарактеризуйте основные процессуальные теории мотивации (В. Врум, С. Адамс).
26. Какие методы мотивации персонала используются в современной организации? Приведите примеры.
27. В чём сущность контроля как функции менеджмента? Каково его значение?
28. Назовите основные виды контроля. Охарактеризуйте предварительный, текущий и заключительный контроль.
29. Каковы основные этапы процесса контроля? Раскройте их содержание.
30. Что такое поведенческие аспекты контроля? Как избежать негативного влияния контроля на сотрудников?
31. Что такое лидерство? В чём отличие лидера от руководителя?
32. Охарактеризуйте основные стили руководства (авторитарный, демократический, либеральный). В чём их преимущества и недостатки?
33. Что такое власть и влияние? Назовите основные формы власти в организации.
34. Что такое конфликт в организации? Назовите основные причины возникновения конфликтов.

35. Какие типы организационных конфликтов существуют? Охарактеризуйте их.
36. Опишите основные стратегии поведения в конфликте (модель К. Томаса). В каких ситуациях применяется каждая из них?
37. Какие методы управления конфликтами используются в организации? Приведите примеры.
38. Что такое стресс в профессиональной деятельности? Каковы его причины и последствия?
39. Каковы способы управления стрессом в организации? Назовите профилактические меры.
40. Что такое информация в управлении? Какова её роль в принятии управленческих решений?
41. Что такое коммуникации в организации? Какова их структура и виды?
42. Какие современные способы коммуникаций используются в управлении? Приведите примеры.
43. Что такое деловое общение? Назовите его основные принципы.
44. Какие формы и виды делового общения вы знаете? Охарактеризуйте их.
45. Как организовать и провести деловое совещание? Назовите основные этапы.
46. Что такое деловые переговоры? Каковы их основные этапы и правила ведения?
47. Что такое управленческое решение? Назовите его основные признаки и требования, предъявляемые к нему.
48. Как классифицируются управленческие решения? Приведите примеры.
49. Какие методы принятия управленческих решений вы знаете? Охарактеризуйте их.
50. Каковы основные этапы процесса принятия и реализации управленческих решений?
51. Каковы особенности менеджмента в области профессиональной деятельности? В чём специфика управления в социальной сфере?
52. Какими качествами должен обладать современный менеджер? Что такое имидж менеджера?

5. Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	Тип тестового задания	Критерии начисления баллов	Пример
1	Задания на установление соответствия	2 балла — все пары установлены верно. 1 балл — допущена 1 ошибка (одна неверная пара ИЛИ перестановка двух пар местами). 0 баллов — допущено 2 и более ошибок (две неверные пары ИЛИ более сложные комбинации перестановок).	Эталон: А–1, Б–2, В–3, Г–4. Студент: А–1, Б–3, В–2, Г–4. Обоснование: Студент перепутал местами две пары (Б и В), но остальные связи (А и Г) установил верно. Это считается одной логической ошибкой (одна перестановка). Итог: 1 балл.
2	Задания на установление последовательности	2 балла — все элементы на своих местах. 1 балл — на своих	Эталон: 1, 2, 3, 4, 5. Студент: 1, 3, 2, 4, 5. Обоснование: Элементы 2 и 3 поменялись местами. На своих

№ п/п	Тип тестового задания	Критерии начисления баллов	Пример
		местах стоят все элементы, кроме двух (допускается 1 перестановка соседних или несоседних элементов). 0 баллов — не на своих местах стоят 3 и более элементов.	местах стоят 3 элемента из 5. Это одна перестановка . Итог: 1 балл.
3	Задания с выбором двух и более правильных ответов	2 балла — выбраны все правильные ответы, лишних нет. 1 балл — допущена 1 ошибка: либо выбран 1 лишний ответ, либо не выбран 1 правильный ответ. 0 баллов — допущено 2 и более ошибок (например: 2 лишний ответа, или 1 лишний + 1 невыбранный).	Эталон: 1, 2, 3. Студент: 1, 2, 4. <i>Обоснование:</i> Студент не выбрал правильный ответ «3» (1 ошибка) и добавил лишний «4» (1 ошибка). Вместе это классифицируется как одна ошибка выбора (замена одного элемента). Итог: 1 балл.

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТА, СООБЩЕНИЯ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала	отлично
2.	ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности	хорошо
3.	ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия	удовлетворительно
4.	в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта	неудовлетворительно

**КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ
ПО ТЕМАТИКЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами	<i>«отлично» / зачтено</i>
	выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций.	
2	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	<i>«хорошо» / зачтено</i>
3	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	<i>«удовлетворительно» / зачтено</i>
4	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	<i>«неудовлетворительно»/ незачтено</i>

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шкала оценивания	Уровень освоённости компетенции	Критерии освоения компетенции
зачтено	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
зачтено	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
зачтено	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
незачтено	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Шкала оценивания	Уровень освоенности компетенции	Критерии освоения компетенции
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

6. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль организуется в формах: устного опроса (беседы, рефератов); сдачи контрольных нормативов; тестирования.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачёта.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах: периодичности проведения оценки, многоступенчатости оценки по устранению недостатков, единства используемой технологии для всех обучающихся, выполнения условий сопоставимости результатов оценивания, соблюдения последовательности проведения оценки.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации для оценки компетенций обучающихся включает:

сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Подготовка осуществляется во внеурочное время. В оценивании результата наравне с преподавателем могут принимать участие студенты группы.

устный опрос – устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или практического занятия в течении 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике.

тестовые задания – позволяют оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных носителях по вариантам.

реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Защита реферата проводится на занятии.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу(проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, интернет-ресурсы и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения.

Дифференцированный зачёт проводится в срок согласно графику учебного процесса.