Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 15.11.2026 16:53:04
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce39...

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра маркетингового менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

_____ Л.В. Балабанова
(подпись)

«19» __февраля__ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

ФТД.01 РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТИВНОЙ СЛУЖБОЙ

(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Программа высшего образования - программа магистратуры

Магистерская программа: Административный менеджмент
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

к.э.н., доцент _____ Е.А. Гасило
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

от 19.02.2024 г., протокол № 13

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Руководство административной службой

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Тема 1. Система административного менеджмента и аппарат управления Тема 2. Особенности управленческого труда Тема 3. Планирование личной работы менеджера Тема 4. Организация деятельности менеджера Тема 5. Самомотивирование и самоконтроль менеджера Тема 6. Формирование качеств эффективного менеджера Тема 7. Административные методы управления Тема 8. Администрирование процесса принятия и реализации управленческих решений	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	**Код контролируемой компетенции**	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики**	**Наименование оценочного средства**
1	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИДК-2$_{УК-3}$Разрабатывает стратегию работы коллектива, определяет функции участников и расставляет приоритеты; гибко изменяет стратегию работы в зависимости от ситуации.	Тема 1. Содержание, история развития и понятие корпоративной культуры Тема 2. Понятие, категории и ценности корпоративной культуры Тема 3. Типы и модели современной корпоративной культуры Тема 4. Структура современной корпоративной культуры Тема 5. Современная корпоративная культура как сложная и открытая система Тема 6. Руководство административной службой Тема 7. Диагностика и оценка корпоративной культуры как основа управления ею	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы

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

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

Критерии и шкала оценивания по следующим оценочным материалам:
«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Задание выполнено на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов/задач)
2,5-2	Задание выполнено на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов/задач)
1,5-1	Задание выполнено на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов/задач)
0	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3-2,5	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
2-1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 50% вопросов)

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине
«Руководство административной службой»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам учебной дисциплины
2.	Ситуации и задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

Примеры типовых контрольных заданий

1. по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

- Основные категории административного менеджмента
- Система административного управления (Administrative Management System – AMS)
- Администрация как орган административного управления и субъект административного менеджмента
- Менеджер-администратор как ключевой элемент системы административного управления и субъект административного менеджмента
- Сущность и значение процесса административного менеджмента
- Управленческий труд как составляющая управленческой деятельности.
- Саморазвитие личности менеджера.
- Разделение и кооперация управленческого труда.
- Распорядительная деятельность менеджера.
- Планирование работы менеджера.
- Выбор приоритетности дел менеджера.
- Делегирование полномочий в деятельности менеджера.
- Нормирование управленческого труда.
- Технология проведения совещаний.
- Выступления в деятельности менеджера.
- Технология проведения переговоров.
- Функциональный анализ деятельности менеджера.
- Сущность, задачи и принципы научной организации управленческого труда.
- Направления научной организации управленческого труда.
- Самомотивация менеджера.

2. по оценочному материалы «Разноуровневые задачи и задания»

Студентам предлагается выполнить задание в несколько этапов, используя реальную или смоделированную ситуацию.

Этап 1. Диагностика текущего использования времени.

Студенту необходимо в течение трёх рабочих дней вести хронометраж своего времени (или, если студент не работает, смоделировать типичный день административного менеджера на основе предоставленного кейса). В хронометраже фиксируются все виды деятельности: выполнение плановых задач, участие в совещаниях, ответы на письма и звонки, непредвиденные поручения, перерывы, «пустые» траты времени. По итогам заполняется таблица с указанием времени начала и окончания каждого действия и его категории.

Этап 2. Анализ полученных данных.

Студент должен:

- выделить фактические затраты времени на ключевые группы задач (оперативное управление, планирование, коммуникации, контроль, личное развитие);
- определить долю времени на задачи, не связанные с основными обязанностями;
- выявить «поглотители времени» (нерегламентированные встречи, бесцельный просмотр почты, затянувшиеся разговоры);
- оценить степень соответствия фактического распределения времени основным функциям административного менеджера (по учебной литературе).

Этап 3. Разработка плана личной работы на следующую неделю.

На основе анализа студент составляет персональный план на 5 рабочих дней. План должен включать:

- постановку целей на неделю (конкретных, измеримых, достижимых, значимых, ограниченных по времени – SMART);

- распределение задач по приоритетам с использованием матрицы Эйзенхауэра (важные/срочные, важные/несрочные и т.д.);
- выделение блоков времени для глубокой работы (например, 2 часа утром для стратегических задач), а также временных интервалов для текущих коммуникаций;
- планирование резервного времени на непредвиденные ситуации;
- определение инструментов контроля выполнения плана (ежедневный чек-лист, вечерний разбор).

Этап 4. Оформление и защита результатов.

Студент оформляет отчёт, который включает:

- таблицу хронометража;
- аналитическую справку о выявленных потерях времени и неэффективных паттернах;
- разработанный недельный план (в виде таблицы или календарной сетки с пояснениями);
- обоснование выбора методов планирования и их адаптации к специфике административной службы (например, необходимость учёта большого количества согласований и поручений руководства).

3. по оценочному материалу «Тест»

1. Разделение управленческого труда – это:

А. Сообщение, переданное руководителем подчиненному, которое касается содержания и результатов его деятельности.

Б. Отделение некоторых трудовых процессов (работ) для повышения производительности труда.

В. Дифференциация управленческих работников в соответствии с их профессиональной подготовкой.

Г. Разделение управленческих работников в соответствии с их компетенцией.

2. Какие существуют виды разделения управленческого труда?

А. Функциональное, Иерархическое, Технологическое, Профессиональное, Квалификационное, Должностное.

Б. Прямое, Косвенное.

В. Горизонтальное, Вертикальное.

Г. Функциональное, Иерархическое, Должностное.

3. Сообщение, переданное руководителем подчиненному, которое касается содержания и результатов его деятельности – это:

А. Требование.

Б. Распоряжение.

В. Приказ.

Г. Указ.

4. Руководитель ориентирован на общение с подчиненными, но не стремится учитывать «восходящую» информацию. Он считает необходимым побуждать подчиненных к высказыванию своих предложений, выслушивать их, однако не может или не умеет эффективно использовать эту информацию в своей работе:

А. Тип А.

Б. Тип Б.

В. Тип В.

Г. Тип Г.

5. Руководитель вовсе не ориентирован на общение с подчиненными. Он не считает необходимым побуждать их к высказыванию своих мнений, уделять внимание их деловым предложениям и личным просьбам, учитывать их настроение. «Восходящая» информация поступает только по инициативам подчиненных. Руководитель не склонен тратить много времени на ее анализ и учет при принятии решений:
А. Тип А.
Б. Тип Б.
В. Тип В.
Г. Тип Г.

6. Особенности времени как ресурса:
А. Необратимость.
Б. Невозможность покупки и хранения.
В. Невозможность замены или увеличения объема.
Г. Все варианты верны.

7. По периоду планирования различают такие виды планов личной работы менеджера:
А. Оперативные, Среднесрочные, Перспективные.
Б. Оперативные, Долгосрочные.
В. Долгосрочные, Краткосрочные
Г. Запланированные, Незапланированные.
8. Принятие решения о том, какой из задач следует отдать первоочередное, а какой - второстепенное значение – это:
А. Принятие решений.
Б. Делегирование полномочий.
В. Определение приоритетности.
Г. Разделение труда.

9. Метод выбора приоритетных дел менеджера:
А. Принцип Парето.
Б. Метод АБВ-анализа.
В. Метод Эйзенхауэра.
Г. Все ответы верны.

10. Передача подчиненному на выполнение заданий или деятельности из сферы деятельности руководителя – это:
А. Принятие решений.
Б. Делегирование.
В. Определение приоритетности.
Г. Разделение труда.

4. по оценочному материалу «Доклад»

1. Сущность и эволюция административной службы в системе государственного управления.
2. Функциональные обязанности административной службы в структуре современной организации.
3. Роль административной службы в обеспечении документооборота и делопроизводства.
4. Информационно-аналитическое обеспечение административной службы: методы и инструменты.

5. Организация эффективного документооборота в административной службе: традиции и цифровизация.
6. Управление персоналом административной службы: особенности мотивации и развития.
7. Правовое регулирование деятельности административной службы: нормативная база и практика применения.
8. Бюджетирование и оптимизация расходов административной службы в условиях ограниченных ресурсов.
9. Внутренние коммуникации в административной службе: технологии и барьеры.
10. Система контроля исполнения управленческих решений в административной службе.
11. Руководитель административной службы: профессиональные компетенции и личностные качества.
12. Управление изменениями в административной службе: методы преодоления сопротивления.
13. Автоматизация административных процессов: современные платформы и их эффективность.
14. Этические аспекты деятельности административной службы: стандарты и дилеммы.
15. Корпоративная культура административной службы: формирование и поддержание.
16. Критерии оценки эффективности работы административной службы: система показателей.
17. Административная служба как элемент системы внутреннего контроля организации.
18. Взаимодействие административной службы с другими подразделениями организации.
19. Управление рисками в деятельности административной службы: идентификация и минимизация.
20. Стратегическое развитие административной службы: перспективы и инновационные подходы.

Оценочные материалы по дисциплине «Руководство административной службой» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, магистерская программа Административный менеджмент и рабочей программы учебной дисциплины «Руководство административной службой».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Руководство административной службой» ориентирована на формирование системы профессиональных знаний и навыков по управлению организациями, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Руководство административной службой» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Концептуальные основы руководства административной службой»; смысловой модуль 2 «Методы и управленческие решения в руководстве административной службой».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов. Минимальное количество баллов составляет 60 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Руководство административной службой» приведена в таблице 1.

Для выполнения заданий, предусмотренных оценочными материалами, обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и практических занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

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

Текущий контроль знаний осуществляется с помощью собеседования, разноуровневых задач и заданий, тестов по каждой теме и докладов, предусмотренных для отдельных тем дисциплины.

Собеседование (устный опрос) - это произвольная беседа или целенаправленное собеседование, позволяющее оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом. Представленные вопросы для собеседования (устного опроса) позволяют оценить уровень знаний студентов, полученных при изучении лекционного материала по каждой теме дисциплины. Максимальное количество баллов по собеседованию составляет 3 балла по каждой теме.

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы					
Смысловые модули	Текущая аттестация				Итого
	Собеседование (устный опрос)	Разноуровневые задачи и задания	Тест	Доклад	
Смысловой модуль 1 «Концептуальные основы руководства административной службой»	18	28	18	6	70
Смысловой модуль 2 «Методы и управленческие решения в руководстве административной службой»	6	14	6	4	30
Итого	24	42	24	10	100

Разноуровневые задачи и задания - это задания разной сложности или с разным способом выполнения, позволяющее оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом и применить их практически; это важная составляющая реализации компетенций, заложенных в магистерской программе. Разноуровневые задачи и задания, позволяют оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. Максимальное количество баллов по разноуровневым задачам и заданиям составляет 3 балла по каждой теме.

Тест – это система контрольных заданий определенной формы и содержания, позволяющих объективно оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом. Представленные тестовые задания позволяют оценить уровень знаний студентов и имеют только один верный ответ. Максимальное количество баллов по тестам составляет 3 балла по каждой теме.

Доклад – это продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Максимальное количество баллов за доклад составляет 0,5-1,5 балла по каждой теме.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Руководство административной службой» осуществляется в форме зачета с оценкой. Зачет проводится путем суммирования накопленных баллов по результатам собеседования, выполнения разноуровневых задач и заданий, решения тестов по каждой теме и докладов, предусмотренных для отдельных тем дисциплины.

В результате зачета обучающийся может набрать максимально 100 баллов, а минимально – 60 баллов.

Таблица 2

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль №1						Смысловой модуль №2		
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	100
12	12	12	12	13	13	13	13	

Примечание. Т1, Т2... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»