

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крылова Людмила Валериевна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 28.10.2025 09:49:41

Уникальный программный ключ:

b066544bce41f0cd8bfc79237234a676a371b2

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



Л.В. Балабанова

(подпись)

« 04 » 02 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

«Социальный менеджмент»

(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Программа высшего профессионального образования -
программа бакалавриата

Профиль: Менеджмент

Разработчик:

Ст.преподаватель



Е.А.Бирюченко

(подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании
кафедры от «04» 02 2025 г., протокол № 13

Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«Социальный менеджмент»

Таблица 1

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля)	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-4	Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	Тема 1. Содержание социального менеджмента и его методология. Тема 2. Законы и принципы социального менеджмента. Тема 3. Методы социального менеджмента. Тема 4. Организационные отношения в социальном менеджменте. Тема 5. Социальные ресурсы менеджмента. Тема 6. Современные технологии социального менеджмента.	6

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ,
ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	ПК-4	ИДК-1ПК-4 Анализирует организационную структуру управления организацией, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию ИДК-2ПК-4 Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики	Тема 1. Содержание социального менеджмента и его методология. Тема 2. Законы и принципы социального менеджмента. Тема 3. Методы социального менеджмента. Тема 4. Организационные отношения в социальном менеджменте. Тема 5. Социальные ресурсы менеджмента. Тема 6. Современные технологии социального менеджмента	Вопросы для собеседования (устного опроса), задачи тестовые задания

Таблица 3

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

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	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%)
0,5	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
0,25	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%)

Таблица 4

Критерии и шкала оценивания по следующим оценочным материалам:

«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»

«Задания для внеаудиторной самостоятельной работы»

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

Таблица 5

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тестовые задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
1	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
0,5	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)

Таблица 6

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине
«Социальный менеджмент»

№ 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 ситуационные 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

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	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

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения учебной дисциплины «Социальный менеджмент» для контроля результатов обучения.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств по темам дисциплины:

- собеседование (устный опрос);
- решение разноуровневых задач и ситуационных заданий;
- тестовые задания
- задания для внеаудиторной самостоятельной работы;

в целом по учебной дисциплине:

- подготовка научных публикаций;
- участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест;
- реферат.

Таблица 7 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл						Сумма, балл
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	100
16	16	16	17	17	18	

Таблица 8

Система начисления баллов

№	Виды работ (по темам учебной дисциплины)	Баллы
1	Собеседование (устный опрос)	5
№	Виды работ (по темам учебной дисциплины)	Баллы
2	Решение разноуровневых задач и заданий	5
3	Тестовые задания	10
Дополнительно (в целом по учебной дисциплине)		
1	Подготовка научных публикаций	5
2	Участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест	5
3	Подготовка реферата	10

Таблица 9

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы

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

Смысловой модуль 1. Предмет, методология социального менеджмента Тема 1. Содержание социального менеджмента и его методология.

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Сущность, необходимость и значение социального управления.
2. Предмет, цель и задачи курса.
3. Методология науки социального управления. Ее связь с другими науками и дисциплинами.
4. Становление и развитие социального менеджмента.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Задание 1.

Компания по оказанию ремонтных услуг насчитывала 57 сотрудников, среди них:

- пять бригад по пять-шесть работников по ремонту и монтажу;
- два менеджера по продажам;
- сотрудники, обслуживающие офис и выполняющие работу с персоналом.

В год на одну бригаду приходилось около 15 заказов на ремонтные работы, которые они проводили в среднем по три с половиной недели. Работали всегда динамично и качественно. Стоимость услуг по рынку была средней. По сравнению с конкурентами некоторые услуги оказывали дешевле, а некоторые немного дороже. При этом в год всего 3–4 % клиентов отказывались от услуг на этапе переговоров. От бригад отказы не зависели, так как клиенты уходили после разговора с менеджерами по продажам. За последние полгода число отказавшихся выросло до 10 %. Когда спрашивали у менеджеров отдела продаж о причинах, те не могли их назвать. Обратились к службе безопасности, чтобы проверить потоки информации, которые поступали в компанию и исходили от нее к клиентам.

Выяснили, что из шести замерщиков, которые выезжали к клиентам после получения заказа из отдела продаж, двое отдавали заказы конкурентам. Как выяснилось, виновников не устроили объем работы и размер заработка. Нужно было не только произвести сами замеры, но еще и заинтересовать клиента: рассказать о материалах, предложить разные варианты установки и крепежа, порекомендовать, что лучше подойдет. Но вознаграждение за такую работу с клиентами не полагалось. Замерщики настаивали, что это работа продавцов. Независимо от того, сколько заказов замерщик принес в компанию, зарплата составляла 20–25 тысяч рублей в месяц. Процент получали только менеджеры по продажам, договаривающиеся о проведении замеров и рассчитывающие точную сумму заказа.

Дайте оценку действиям замерщиков. Можно ли осуждать сотрудников за то, что им недоплачивают? Справедливо ли, по Вашему мнению, начисляется вознаграждение всем категориям сотрудников? Предложите компании решение проблемы.

Тема 2. Законы и принципы социального менеджмента

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Законы социального менеджмента.
2. Принципы социального менеджмента.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Задание 2.

В проектной отделе информационной компании работали инженерами две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы.

Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылаясь на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии.

Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в

соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации.

Разъясните позицию участников кейса. Кто, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию? Есть ли ошибки в решениях руководителя? Какие? Как должны поступить участники, чтобы разрешить возникшую проблему?

Предложите компании решение проблемы.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Изучить сущность основных законов социального менеджмента и содержание его принципов.

Тема 3. Методы социального менеджмента.

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Общая характеристика методов социального менеджмента.
2. Основные методы социального менеджмента.
3. Комплексные методы социального менеджмента.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Задание 3.

Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная, которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в компании больше года и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. В общем, Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть корпоративные правила, исполнения которых требуют прежде всего от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повысить ее, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1 - График опозданий сотрудницы

Дата	День недели	Опоздания
12 ноября	Пятница	12 минут
22 ноября	Вторник	22 минуты
30 ноября	Понедельник	19 минут
6 декабря	Вторник	14 минут
11 января	Среда	15 минут
13 января	Пятница	12 минут

Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника? Нужно ли сразу применять дисциплинарные меры? Аргументируйте свое решение.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Дать содержательные характеристики основных и комплексных методов социального управления.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО СМЫСЛОВОМУ МОДУЛЮ 1

1. Совокупность людей, которые взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной группе и считаются с точкой зрения этой группы – это ...
- а) социальные отношения
 - б) социальные нормы
 - в) социальная группа
 - г) социальная роль
- 2) Автор доктрины человеческих отношений:
- а) Мейо
 - б) Кант
 - в) Дарвин
 - г) Макгрегор
- 3) Анкетирование относится к методам:
- а) конкретнонаучные
 - б) общенаучные
 - в) математические
 - г) социальные методы познания
- 4) Существует 2 типа мобильности...
- а) внутренние и внешние
 - б) горизонтальные и вертикальные
 - в) частные и общие
 - г) макро и микро
- 5) Автор теории «х» и «у» ...
- а) Мейо
 - б) Кант
 - в) Макгрегор
 - г) Дарвин
- 6) Дифференциация совокупности людей на классы в иерархическом ранге:
- а) типология
 - б) социальная мобильность
 - в) социальная роль
 - г) социальная стратификация
- 7) Предметом социального менеджмента является:
- а) процесс социального управления в условиях разных форм собственности
 - б) отношения между субъектом и объектом
 - в) принципы и методы, влияющие на людей
 - г) общественные процессы
- 8) В научный оборот понятие «социология» ввёл:
- а) Дарвин
 - б) Кант
 - в) Росс
 - г) Лебон
- 9) Любой переход индивида или социального объекта с одной социальной позиции в другую –
- а) социальная стратификация
 - б) социальная группа
 - в) социальная роль
 - г) социальная мобильность
- 10) Теория социального управления использует следующие методы:
- а) общие, частные, научные
 - б) общенаучные, конкретнонаучные, методы социального познания
 - в) аналитические, управленческие, прогностические
 - г) математические, общенаучные, методы социального познания