

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Сахарниа Елена Сергеевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 30.05.2024 15:25:17

Уникальный программный ключ:

d37ecce2a38525810859f295de19f107b21a049a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Российский государственный  
университет социальных технологий»  
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
Б1.О.20 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**  
наименование дисциплины

**38.03.02. Менеджмент**  
шифр и наименование направления подготовки

**Управление бизнесом**  
направленность (профиль)

Москва 2024

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....
2. Перечень оценочных средств.....
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций.....
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.....

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Корпоративная социальная ответственность»

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОПК-3	ОПК-3.1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды. ОПК-3.2. Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости. ОПК-3.3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовые задания
2	Опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде ответов обучающихся на задаваемые им вопросы.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Контрольная работа	Форма проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровне самостоятельности и активности обучающихся в учебном процессе, об эффективности методов, форм и способов учебной деятельности	Вопросы контрольной работы, задания для контрольной работы
4	Практическое задание	Задание практической направленности, в котором обучающемуся предлагают обдумать и привести решение реальной ситуации	Практические задания

*Приведенный перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.*

<sup>1</sup> Указываются оценочные средства, применяемые в ходе реализации рабочей программы данной дисциплины.

### 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине «Корпоративная социальная ответственность» осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в табл. 3.  
Таблица 3.

Код компетенции	Уровень освоения компетенций	Индикаторы достижения компетенций	Вид учебных занятий <sup>2</sup> , работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций <sup>3</sup>	Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>4</sup>	Оценочные средства, используемые для оценки уровня сформированности компетенции <sup>5</sup>	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК-3		Знает				
	Недостаточный уровень	ОПК-3.3-1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в	Тема 1. Теоретические основы корпоративной социальной ответственности (КСО). Стандарты и кодексы КСО.	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Не знает, либо не имеет четкого представления о понятийном аппарате курса, допускает грубые ошибки при использовании основной терминологии изучаемой дисциплины, не знает содержание изучаемой дисциплины.

<sup>2</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа...

<sup>3</sup> Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма и т.д.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

<sup>4</sup> Наименование темы (раздела) берется из рабочей программы дисциплины.

<sup>5</sup> Оценочное средство должно выбираться с учетом запланированных результатов освоения дисциплины, например:

«Знать» – собеседование, коллоквиум, тест...

«Уметь», «Владеть» – индивидуальный или групповой проект, кейс-задача, деловая (ролевая)

игра, портфолио...

			малых группах, самостоятельная работа	Тема 2. Модели КСО: российский и зарубежный опыт Тема 3. КСО и ее правовое регулирование Тема 4. Специфика оценки деловой репутации компании на основе КСО Тема 5. Управление КСО		
Базовый уровень	ОПК-3.1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 6. Эффективность КСО и методы ее оценки Тема 7. Сущность социального инвестирования и показатели экономической деятельности. Социальная политика организации	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Знает основное содержание изучаемой дисциплины, понятийный аппарат курса, способен раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО.	
Средний уровень	ОПК-3.1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 8. Взаимодействие государства и бизнеса в обеспечении социально ответственного поведения. Роль международных организаций и социальной (нефинансовой)	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Знает и хорошо понимает содержание терминологического аппарата изучаемой дисциплины, способен раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО, понимает роль КСО в системе современных бизнес-отношений, способен объяснить практику применения основных нормативных документов в сфере КСО.	
Высокий уровень	ОПК-3.1. Знает основы принятия организационно-управленческих решений, принципы их реализации в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Знает и хорошо понимает содержание терминологического аппарата изучаемой дисциплины, способен всесторонне раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО, Не знает, либо не имеет четкого представления о понятийном аппарате курса, допускает грубые ошибки при использовании основной терминологии изучаемой	

				отчетности.		<p>дисциплины, не знает содержание изучаемой дисциплины.</p> <p>Знает основное содержание изучаемой дисциплины, понятийный аппарат курса, способен раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО.</p> <p>Знает и хорошо понимает содержание терминологического аппарата изучаемой дисциплины, способен раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО.</p> <p>Знает и хорошо понимает содержание терминологического аппарата изучаемой дисциплины, способен всесторонне раскрыть взаимосвязь различных элементов системы КСО, понимает суть системы нефинансовой социальной отчетности и принципы ее составления, может раскрыть взаимосвязь различных этапов развития КСО, алгоритмы включения КСО в стратегии организации.</p>
		Умеет				
Недостаточный уровень	ОПК-3.У-1 Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости.	Умеет	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 1. Теоретические основы корпоративной социальной ответственности (КСО). Стандарты и кодексы КСО. Тема 2. Модели КСО: российский и	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Не способен использовать полученные знания на практике, не умеет определять возможные социальные последствия принимаемых управленческих решений.

Базовый уровень	ОПК-3.У-1 Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	зарубежный опыт Тема 3. КСО и ее правовое регулирование Тема 4. Специфика оценки деловой репутации компании на основе КСО Тема 5. Управление КСО	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Способен частично использовать полученные знания на практике, умеет в общих чертах определять возможные социальные последствия принимаемых управленческих решений, умеет оценивать имеющийся в организации человеческий потенциал и обосновывать предложения по формированию и реализации стратегии КСО.
Средний уровень	ОПК-3.У-1 Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 6. Эффективность КСО и методы ее оценки Тема 7. Сущность социального инвестирования и показатели экономической деятельности. Социальная политика организации Тема 8. Взаимодействие государства и бизнеса	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Способен использовать полученные знания на практике, умеет в общих чертах определять возможные социальные последствия принимаемых управленческих решений, умеет оценивать имеющийся в организации человеческий потенциал и обосновывать предложения по формированию и реализации стратегии КСО, может определять взаимосвязь элементов КСО и их роль в обеспечении эффективности реализуемой стратегии.
Высокий уровень	ОПК-3.У-1 Умеет оценивать последствия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	в обеспечении социально ответственного поведения. Роль международных организаций и социальной (нефинансовой) отчетности.	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Способен использовать полученные знания на практике, умеет в общих чертах определять возможные социальные последствия принимаемых управленческих решений, умеет оценивать имеющийся в организации человеческий потенциал и обосновывать предложения по формированию и реализации стратегии КСО, может определять

						взаимосвязь элементов КСО и их роль в обеспечении эффективности реализуемой стратегии, умеет оценивать социальные последствия принимаемых управленческих решений и учитывать их при осуществлении управленческой практики.
	Владеет					
Недостаточный уровень	ОПК-3.В-3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 1. Теоретические основы корпоративной социальной ответственности (КСО). Стандарты и кодексы КСО. Тема 2. Модели КСО: российский и зарубежный опыт	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Не владеет навыками определения ключевых элементов КСО, не может проводить их сравнительный анализ, не владеет основами исследовательской деятельности.	
Базовый уровень	ОПК-3.В-3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 3. КСО и ее правовое регулирование Тема 4. Специфика оценки деловой репутации компании на основе КСО Тема 5. Управление КСО	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Владеет некоторыми навыками определения ключевых элементов КСО, может проводить их поверхностный сравнительный анализ, владеет основами исследовательской деятельности, использует терминологию изучаемой дисциплины, способен использовать основные нормативные источники для решения теоретических и практических вопросов КСО.	
Средний уровень	ОПК-3.В-3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции,	Тема 6. Эффективность КСО и методы ее оценки Тема 7. Сущность социального	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Владеет навыками определения ключевых элементов КСО, может проводить их поверхностный сравнительный анализ, владеет основами исследовательской	

		организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.	практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	инвестирования и показатели экономической деятельности. Социальная политика организации Тема 8. Взаимодействие		деятельности, использует терминологию изучаемой дисциплины, способен использовать основные нормативные источники для решения теоретических и практических вопросов КСО. Способен разработать проект как внутренней, так и внешней социальной программы.
Высокий уровень	ОПК-3.В-3. Владеет навыками разработки, принятия и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной и динамичной среды.	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	государства и бизнеса в обеспечении социально ответственного поведения. Роль международных организаций и социальной (нефинансовой) отчетности.	Контрольная работа, тест, опрос, дискуссия	Владеет навыками определения ключевых элементов КСО, может проводить их поверхностный сравнительный анализ, владеет основами исследовательской деятельности, использует терминологию изучаемой дисциплины, способен использовать основные нормативные источники для решения теоретических и практических вопросов КСО. Способен разработать проект как внутренней, так и внешней социальной программы. Владеет алгоритмами оценки результатов КСО, навыками организации контроля за ее реализацией.	

## **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения**

### **Методические рекомендации по подготовке к теоретическому опросу**

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

### **Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и выполнению практического задания**

Одной из важных форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

### **Контрольная работа как форма оценки результатов обучения**

Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они получают от преподавателя.

Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы;
- формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий.

### **Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

**К первой** группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

**Вторую** группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

**Третья** группа представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

**В четвертой** группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

## 5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

### Задания для опроса

#### Тема 2. Модели КСО: российский и зарубежный опыт

#### Задание для письменного опроса:

Заполните таблицу «Уровни КСО»

№	Уровень КСО	Описание
1	Микроуровень	Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания.
2	Мезоуровень	Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непродуцированной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.
3	Макроуровень	Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Взаимоотношения в сервисной деятельности (манипуляция человеком через потребности). Общение в сервисной деятельности. Психология и мотивация «потребителя», «клиента», «специалиста сервиса». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Понятие «контактная зона». Сервис как форма объект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности.
4	Мегауровень	Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на

		<p>процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.</p>
--	--	---

### Вопросы для устного опроса:

1. Дайте, определения понятиям «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги» и «исполнитель услуги».
2. Укажите основные отличия материальных и социально-культурных услуг. Перечислите их основные виды.
3. Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги и дайте их характеристики.
4. Какую роль играет сервисная деятельность в экономической и социальной жизни страны?
5. Какие особенности имеет развитие сервисной деятельности в России?
6. В чем были выражены преимущества и недостатки кооперативных сервисных предприятиях? Какие перспективы развития сервисных кооперативов вы видите?
7. Каковы предпосылки развития сервисной деятельности в России?
8. Что изменилось в сервисной деятельности предприятий в России за последние двадцать лет?
9. Какова современная структура услуг населению и какие изменения произошли в ней 1993г.? Какие услуги занимают наибольший удельный вес и почему?
10. Какие особенности имеет экспорт и импорт услуг в России и за рубежом?
11. Что такое деятельность, какие виды деятельности называют бытовыми?
12. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг ?
13. По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?
14. На какие группы подразделяются потребности в услугах по функциональному назначению, сезонности частоте возникновения?

15. От чего зависит настоятельность потребностей?
16. Дайте определение понятия «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей».
17. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
18. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
19. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
20. Что такое обслуживание?
21. Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий.
22. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
23. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?
24. Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?
25. Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристики.
26. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги.
27. Какой документ является основанием для оказания услуг потребителю? Какая информация должна содержаться в этом документе?
28. Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
29. Какую ответственность несет исполнитель услуги за соблюдение условий договора?
30. Как и в каком порядке возмещаются убытки потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя, обнаружения недостатков услуги? В какие сроки потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги?
31. Как и в каком порядке возмещаются убытки исполнителю в случае расторжения договора по инициативе потребителя или неявки потребителя за результатом выполненной работы?
32. Как и в каком порядке, исполнитель возмещает утрату или повреждение материала (вещи), использованного для исполнения заказа? В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности?
33. Как оформляется оплата услуги?
34. Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)».
35. Для каких целей используется показатели качества услуг?
36. От чего зависит качество исполнения и результата услуг?
37. Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику.
38. Перечислите и дайте характеристику показателям назначения услуг.
39. Перечислите и дайте характеристику показателям назначения надежности услуг.
40. Перечислите и дайте характеристику показателям профессионального уровня персонала.
41. Перечислите и дайте характеристику эстетическим показателям услуг.
42. В чем сущность и какова цель систематического анализа показателей сервисной деятельности?
43. Какие показатели эффективности деятельности сервисной организации подвергаются анализу? Какие из них имеют наибольшее значение с точки зрения и информативности?

44. Как рассчитывается прибыль и ее изменения за счет изменения цен, объема оказываемых услуг, влияние на прибыль экономии от снижения затрат?
45. Перечислите факторы, из которых складывается изменение прибыли.
46. Какие группы показателей характеризуют рентабельность и как они рассчитываются?
47. Перечислите показатели, характеризующие ассортимент услуг. Каким образом ассортимент влияет на эффективность деятельности сервисной организации?
48. Как и по каким показателям проводится интегральная оценка уровня сервиса ?
49. Перечислите факторы роста спроса на услуги.
50. Как влияет наличие послепродажного обслуживания потребителей на спрос на товары.
51. Какое влияние оказывает квалификация персонала на качество работы сервисной организации?

## **Вопросы и задания для контрольной работы**

### **Тема 1. Основы теории услуг:**

1. Какое содержание Компания вкладывает в понятие корпоративной социальной ответственности?
2. Социальную защиту какой группы стейкхолдеров Компания считает своим приоритетом?
3. В чем в Компании видится актуальность принятия Кодекса КСО?
4. На основе каких документов разработан Кодекс КСО Компании?
5. На какие цели направлена реализация мероприятий в области КСО Компании?
6. Перечислите принципы КСО Компании.
7. Какие организационные структуры или должностные лица осуществляют общее руководство КСО в Компании?
8. Назовите цели внутренней социальной ответственности Компании.
9. Назовите цели внешней социальной ответственности Компании
10. Какие социальные программы для работников Компании предусматривает данный Кодекс?
11. С чем, на Ваш взгляд, связано выделение управления окружающей средой в качестве одного из основных корпоративных приоритетов?
12. Каким образом Компания предполагает вносить вклад в укрепление финансовой стабильности РФ?

### **Задание 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека развернутый ответ на вопросы.**

1. Раскройте сущность Глобального Договора ООН.
2. В чем заключается специфика реализации открытой формы КСО?
3. Раскройте особенности реализации КСО предприятиями малого и среднего бизнеса

### **Вариант 2.**

1. В чем заключается специфика реализации скрытой формы КСО?

2. Раскройте содержание понятия «стейкхолдеры» и перечислите их виды.
3. Объясните специфику применения стандарта ISO 26000 и раскройте его содержание.

### **Вариант 3. Основы теории обслуживания**

4. Как рассчитывается прибыль и ее изменения за счет изменения цен, объема оказываемых услуг, влияние на прибыль экономии от снижения затрат?
5. Перечислите факторы, из которых складывается изменение прибыли.
6. Какие группы показателей характеризуют рентабельность и как они рассчитываются?
7. Перечислите показатели, характеризующие ассортимент услуг. Каким образом ассортимент влияет на эффективность деятельности сервисной организации?
8. Как и по каким показателям проводится интегральная оценка уровня сервиса ?
9. Перечислите факторы роста спроса на услуги.
10. Как влияет наличие послепродажного обслуживания потребителей на спрос на товары.
11. Какое влияние оказывает квалификация персонала на качество работы сервисной организации?

### **Критерии оценки (в баллах):**

«Отлично» ставится студенту, если он полностью выполняет задание, раскрывает проблему, обозначенную в вопросе, способен грамотно аргументировать излагаемую точку зрения, хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен проводить сравнительный анализ различных источников, полностью выполняет предложенное задание и может грамотно объяснить выбор того или иного варианта решения поставленной задачи.

«Хорошо» ставится студенту, если он в целом выполняет задание, дает достаточно полный ответ на поставленный вопрос, приводит необходимые аргументы, но иногда затрудняется в обосновании излагаемой точки зрения, в основном выполняет предложенное задание и может объяснить выбор того или иного варианта решения поставленной задачи.

«Удовлетворительно» ставится студенту, если он частично выполняет задание, при ответе на поставленный вопрос раскрывает лишь отдельные аспекты рассматриваемой проблемы, недостаточно хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен частично аргументировать свою точку зрения, недостаточно хорошо знаком с источниками, частично выполняет предложенное задание, при этом лишь частично может объяснить выбор того или иного варианта решения поставленной задачи.

«Неудовлетворительно» ставится студенту, если он не может даже частично выполнить задание, ответить на поставленный вопрос, не ориентируется в изучаемом материале, не знаком с источниками, не выполнил предложенное задание.

### **Вопросы к экзамену**

1. Понятие и сущность корпоративной социальной ответственности. Основные международные подходы к определению корпоративной социальной ответственности.
2. Причины усиления внимания корпораций к практике КСО. Основные этапы становления концепции корпоративной социальной ответственности.

3. Признаки социально ответственной корпорации. Эталонная модель КСО. Характеристика социального партнерства как особого типа социально-трудовых отношений.
4. Основные принципы корпоративной социальной ответственности.
5. Уровни корпоративной социальной ответственности. Их взаимосвязь.
6. Понятие стейкхолдеров. Характеристика основных групп заинтересованных сторон (стейкхолдеров) и их роль в деятельности компании.
7. Открытая и скрытая модели КСО, их преимущества и недостатки.
8. Правовые основы реализации КСО. Корпоративная социальная ответственность как форма юридической ответственности
9. Стандарты корпоративной социальной ответственности, реализуемые в РФ.
10. Глобальный Договор и его роль в усилении корпоративной социальной ответственности.
11. Сущность и понятие социальных инвестиций. Принципы оценки количественного и качественного индекса социальных инвестиций.
12. Основные направления корпоративной социальной ответственности.
13. Взаимодействие государства и бизнеса в обеспечении социально ответственного поведения.
14. Внутренняя социальная политика компании. Развитие персонала и вклад в «человеческий капитал»
15. Корпоративное пенсионное обеспечение. Перспективы КПО в России.
16. Роль международных организаций в реализации корпоративной социальной ответственности.
17. Основные проблемы реализации корпоративной социальной ответственности в РФ.
18. Критерии оценки корпоративной социальной ответственности.
19. Управление корпоративной социальной ответственности. Функциональные обязанности менеджера по корпоративной социальной ответственности.
20. Оценка деловой репутации на основе корпоративной социальной ответственности.
21. Современные тренды в развитии корпоративной социальной ответственности.
22. Коллективный договор как инструмент социального партнерства
23. Роль государства в реализации корпорациями принципов корпоративной социальной ответственности.
24. Специфика корпоративной социальной ответственности для малого бизнеса.
25. Общая характеристика нефинансовой (социальной) отчетности организации.
26. Основные стандарты социальной отчетности.
27. Корпоративная социальная ответственность и имидж организации.
28. Основные направления взаимодействия бизнеса и власти в продвижении принципов КСО в России.
29. Модели взаимодействия бизнеса, общества и государства: плюралистическая и неокорпоративистская.
30. Международные некоммерческие организации и их взаимодействие с международными корпорациями в области социальной политики.

### **Критерии оценки:**

«Отлично» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент легко ориентируется в пройденном материале, демонстрирует способность к аналитической деятельности и самостоятельность мышления.

**«Хорошо»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется провести сравнительный анализ, дать самостоятельную оценку тому или иному явлению.

**«Удовлетворительно»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

**«Неудовлетворительно»** ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

### **Тестовые задания**

#### **Тема 2. Модели корпоративной социальной ответственности: российский и зарубежный опыт**

1. Автором книги «Культура корпорации» является:
  - а) К.Стоун**
  - б) Ф. Герцберг
  - в) Г. Смит
  - г) А.Маслоу
  
2. К основным принципам КСО не относится:
  - а) открытость
  - б) системность
  - в) недопущение конфликтов
  - г) окупаемость**
  
3. Международный стандарт ISO 26000 называется:
  - а) Руководство по социальной ответственности**
  - б) Социальная ответственность бизнеса
  - в) Корпоративная социальная ответственность
  - г) нет правильного ответа
  
4. Типы корпоративной социальной ответственности в США и Европе можно разделить на две группы:
  - а) открытые и скрытые**
  - б) внешние и внутренние
  - в) официальные и неофициальные
  - г) большие и малые

5. Группы, организации или индивидуумы, на которые влияет компания и от которых она зависит называются:

- а) контрагенты
- б) стейкхолдеры**
- в) фрилансеры
- г) нет правильного ответа

6. К открытым моделям КСО относится:

- а) Американская**
- б) Французская
- в) Английская
- г) Немецкая

7. Министерство по координации корпоративной социальной ответственности имеется в...

- а) Великобритании*
- б) Франции
- в) Германии
- г) США

8. Благотворительная деятельность в России регулируется Федеральным законом

- а) №274 от 15 апреля 1993 г.
- б) № 135 от 11 августа 1995 г.
- в) №376 от 15 мая 2013 г.
- г) нет правильного ответа

9. Работа коммерческих компаний, направленная на одновременное продвижение бренда и социальных ценностей - это ...

- а) социальный маркетинг**
- б) благотворительность
- в) PR-менеджмент
- г) нет правильного ответа

10. Преимуществом МБ по сравнению с крупными компаниями в реализации КСО является возможность обеспечить:

- а) более низкую цену на товар
- б) более высокое качество продукции**
- в) большие объемы производства
- в) больше разнообразие выпускаемой продукции

11. Наличие специального документа, в котором закреплена социальная политика компании, это часть ...

- а) институционального оформления социальной политики**
- б) системы учета социальных мероприятий
- в) нет правильного ответа
- г) нефинансовой отчетности

12. Ответственность перед сотрудниками, партнерами, акционерами и потребителями является содержанием такого уровня реализации КСО как:

- а) мегауровень
- б) микроуровень**
- в) макроуровень
- г) мезоуровень

13. Конкуренты относятся к такой группе стейкхолдеров как:

- а) первичные**
- б) вторичные
- в) внегрупповые
- г) нет правильного ответа

14. Временем формирования современной политики КСО принято считать:

- а) первую половину 20-го века
- б) вторую половину 20-го века**
- в) начало 21-го века
- г) конец 19 века

15. Пример наступления социальной ответственности бизнеса

- а) субъект бизнеса уделит недостаточно внимания требованиям общества
- б) субъект бизнеса уделяет пристальное внимание запросам общества**
- в) происходит замедление воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса
- г) происходит замедление воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, не являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса

16. Что из перечисленного не относится к конкретным количественным показателям, являющиеся примером социальной эффективности

- а) изменение индекса потребительских цен, обеспеченности жильем
- б) уменьшение безработицы
- в) увеличение рождаемости и снижение смертности
- г) рост доходов госбюджета**

17. Форма финансовой помощи, выделяемой компанией на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества

- а) корпоративный фонд
- б) социальные инвестиции**
- в) спонсорство
- г) денежные гранты

18. Причина упразднения и существенного урезания программ социальной защиты США в 1996 г.

- а) ограничение субсидий на строительство жилья**
- б) сокращение ассигнований некоммерческим организациям на период 1999-2002 гг.
- в) снижение доступа к бесплатной медицинской помощи
- г) бедность, наркомания и бездомность большей части населения

19. Внутренний мотив компании, занимающейся благотворительностью

- а) **нравственные мотивы**
- б) рост доверия потребителей
- в) реклама
- г) любовь к искусству

20. Концепция социально ответственного бизнеса объединяет ...

- а) определенные ожидания общества по отношению к собственникам и менеджменту, производственным структурам
- б) **добровольный вклад в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах**
- в) взаимодействие бизнеса, общества и государства в общем и целом
- г) теории корпоративного альтруизма и корпоративного эгоизма

21. Определяющий фактор уровня жизни в России ...

- а) физиологический минимум
- б) **прожиточный минимум**
- в) социальный минимум
- г) система потребительских бюджетов: физиологический, прожиточный и социальный минимум

22. «Хартия бизнеса в России» не содержит принципа, исключаящего ...

- а) обман
- б) фальсификацию качества
- в) возможность получения незаконных доходов
- г) **некорректную рекламу**

23. Социальный инвестиционный проект, который может быть применим для господдержки культуры и искусства

- а) расширение массовости занятий физической культурой и спортом всех слоев и возрастных категорий населения
- б) повышение квалификации медиков через возрождение курсов повышения квалификации
- в) создание новых рабочих мест в социальной сфере и малом бизнесе
- г) **развитие культурного образования детей и юношества**

24. Один из основных принципов работы биржевых маклеров, которые были особенно выделены и зафиксированы в «Банковской энциклопедии», изданной в России в 1916 году

- а) **верность слову**
- б) благотворительность и меценатство
- в) нравственность и добродетельность
- г) честность и соблюдение торговой тайны

25. Цель, которую преследует коммерческая организация, осуществляющая социальные инвестиции

- а) повышение национального дохода
- б) повышение уровня (качеств жизни)
- в) получение прибыли
- г) **повышение уровня и качества жизни посредством удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей**

26. Основной показатель эффективности социального инвестирования, который характеризует степень удовлетворенности населения качеством жизни

- а) **социальный эффект**
- б) социальная эффективность
- в) социально-экономическая эффективность
- г) экономическая эффективность

27. Ученый, концептуально исследовавший в своих работах понятие и содержание социальной ответственности

- а) **Г. Боуэн**
- б) К. Девис
- в) Дж. МакГуир
- г) С. Сети

28. Страна, придерживающиеся такой разновидности социального партнерства, которая предполагает активное участие государства в регулировании социально-трудовых отношений, происходящее на уровне страны, отрасли, отдельного предприятия

- а) Канада
- б) Германия
- в) Франция
- г) **Швеция**

29. Внешний стимул для бизнеса компании, занимающейся меценатством

- а) высокий уровень самосознания
- б) самоуважение
- в) **реклама, способствующая формированию имиджа**
- г) снижение налоговых ставок

30. Что не относится к видам проявления госрегулирования социальной сферы

- а) налоговые льготы
- б) информационная поддержка
- в) финансирование
- г) **тарифная политика**

31. Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория ...

- а) корпоративного альтруизма
- б) ответственного поведения
- в) **социальной ответственности**
- г) благотворительности

32. Социальная ответственность – это ...

- а) правило
- б) этический принцип
- в) закон, обязательный для исполнения
- г) норматив

33. Проявление социальной ответственности, которое уже в XIX веке практиковалось предпринимателями Германии, воспитанными на христианских ценностях

- а) благотворительность
- б) **выплата пенсий**
- в) социальные инвестиции

г) финансирование мероприятий по охране окружающей среды

34. Технология внедрения социальных инвестиционных проектов, которая предусматривает создание специальных экспериментальных объектов с режимом наибольшего благоприятствования для реализации данного проекта – технология ... вида социального инвестирования

- а) массового
- б) точечного**
- в) агрессивного
- г) пассивного

35. Что из перечисленного не относится к субъектам социальных инвестиций

- а) органы государственной власти
- б) государственные и муниципальные предприятия
- в) российские и иностранные частные коммерческие и некоммерческие организации
- г) банки**

36. Документ, принятый главами 15 государств на саммите Евросоюза в марте 2000г. (Лиссабон), посвященный вопросам социальной сплоченности, экономического развития и занятости

- а) программа «Национальная инициатива устойчивого развития»
- б) «Кодекс чести банкира»
- в) «Правила добросовестной деятельности членов профессиональной ассоциации участников фондового рынка»
- г) «Социальная хартия»**

37. Результат корпоративного поведения компании, не предусматриваемый моделью корпоративной социальной деятельности А. Керолла

- а) воздействие на общество
- б) социальные программы
- в) социальная политика
- г) налоговые льготы**

38. Релевантная концепция, разработанная, начиная с 1950-х гг., в мировой управленческой литературе, наиболее распространенная в США

- а) «социальная ответственность бизнеса» и ее вариация: «социальная ответственность бизнесменов»
- б) «корпоративная социальная восприимчивость»
- в) «корпоративная социальная ответственность»**
- г) «корпоративная социальная деятельность» и «корпоративная социальная добросовестность»

39. Сущность немецкой концепции социального рыночного хозяйства, основоположником которой был Л.Эрхард

- а) государство не вмешивается в социально-трудовые отношения, но при этом предприниматели и профсоюзы сохраняют автономию**
- б) государство вмешивается в социально-трудовые отношения, но при этом предприниматели и профсоюзы сохраняют автономию
- в) государство вмешивается в социально-трудовые отношения, а предприниматели и профсоюзы отстаивают свои права
- г) государство не вмешивается в социально-трудовые отношения, эта сфера всецело контролируется предпринимателями и профсоюзами

40. Согласно модели А. Керолла, корпоративная социальная ответственность является собой многоуровневую ответственность, которую можно представить в форме ...

а) замкнутого графа

б) **пирамиды**

в) вертикальной линии

г) круга

41. К элементам понятия «качество жизни» не относится

а) потребление материальных благ

б) продуктов питания

в) качество жилищных условий и занятости

г) удовлетворенность человека социальным статусом, финансовым положением и семейными отношениями

42. Что из перечисленного не относится к элементам, рекомендованным ООН, которые включает в себя понятие «уровень жизни»

а) здоровье, пища

б) одежда, условия труда

в) занятость, образование

г) **развитие, транспорт**

43. Какая страна не относится к странам, в которых стала формироваться концепция социально ответственного бизнеса в конце 60-х — начале 70-х годов XX в.

а) США

б) Великобритания

в) Япония

г) **Китай**

44. Возможное падение коэффициента отношения социальных инвестиций к балансовой прибыли в современных российских компаниях может быть связано с ...

а) **износом оборудования и связанными с ним существенными вложениями в модернизацию производства, а не в социальный капитал**

б) отставанием российских компаний в сфере экономической эффективности производства

в) низкой инвестиционной привлекательностью российских компаний

г) нет правильного ответа

45. Основное различие корпоративно/социально ответственных сборов от налоговых сборов

а) **не нормируются, и их размер произволен**

б) расходуются под четким контролем государства

в) не могут расходоваться по усмотрению руководителя фонда

г) исключено участие в коррупционных и противозаконных сделках

46. Важная тенденция целевого развития персонала современных компаний, требующая серьезного увеличения затрат

а) **появление у компаний собственных центров обучения – корпоративных университетов**

б) совершенствование методов набора и отбора персонала, практикуемых в компании

в) сокращение дистанции между руководителем и подчиненным, демократизация методов управления

г) ужесточение дисциплины, введение штрафных санкций за нарушения трудовой дисциплины

50. Конкурентное преимущество, которое обеспечивает компании в странах с развитым гражданским обществом выполнение этических правил

Варианты ответа:

- а) повышение темпа роста производительности
- б) повышение ее инвестиционной привлекательности**
- в) увеличение доходности
- г) приток рабочей силы

51. Негосударственное пенсионное обеспечение осуществляется ...

- а) полностью за счет работника — путем накопления в период своей трудовой деятельности определенных отчислений в Пенсионный фонд РФ
- б) за счет государства через Пенсионный фонд РФ
- в) за счет работника и компании через накопительные корпоративные пенсионные программы, увязанные с негосударственными пенсионными фондами**
- г) за счет спонсора путем перечисления им разовых вознаграждений работникам, проработавшим в компании более 5 лет

52. В экономическом аспекте корпоративная социальная ответственность нацелена на

- а) исследование корпоративной социальной ответственности в рыночных индексах, в которые включены бумаги социально ответственных компаний
- б) исследование рынка ценных бумаг, проводимые фондами, отслеживающими социальную ответственность компаний — SRI – фонды**
- в) анализ взаимосвязи социальной ответственности отечественных компаний и финансовой эффективности с помощью показателя операционной эффективности деятельности компаний
- г) анализ взаимосвязи социальной ответственности отечественных компаний и финансовой эффективности, выражаемой через чистый денежный поток

53. Чтобы увеличить свою стоимость в долгосрочной перспективе и получать прибыль, благодаря коллективным действиям (гражданская стадия организационного обучения) компании ...

- а) способствуют широкому распространению норм корпоративной социальной ответственности в отрасли**
- б) отрицают свою вину за конкретные нарушения организационного обучения корпоративной социальной ответственности
- в) не признают своей ответственности за негативные последствия нарушений обеспечения организационного обучения корпоративной социальной ответственности
- г) учитывают потребности общества в стратегии развития своего бизнеса

54. В стратегической стадии организационного обучения корпоративной социальной ответственности организации ...

- а) учитывают социально значимые вопросы в основных управленческих процессах
- б) учитывают потребности общества в стратегии развития своего бизнеса**
- в) способствуют широкому распространению норм социальной ответственности в отрасли
- г) придерживаются политики следования правилам как издержкам ведения бизнеса

55. Что из перечисленного не относится к проблемам, которые приводят современные российские компании к непоследовательным действиям в области инвестиций и снижению эффективности их социальных программ

- а) отсутствие прозрачной структуры и стратегии социальных инвестиций
- б) ориентация компаний, в первую очередь, на краткосрочные программы
- в) отсутствие запроса на формирование корпоративной стратегии социальных инвестиций со стороны государства и общества, из-за чего компаниям приходится действовать без четких ориентиров
- г) **низкий уровень инновационной активности компаний**

56. Такая компания, как, например, корпоративный медицинский центр, может способствовать снижению трудопотерь работающих из-за высокой заболеваемости ...

- а) **используя средства ранней диагностики профессиональных заболеваний**
- б) организовывая регулярные проверки предприятий на соответствие принятым стандартам безопасности
- в) проводя модернизацию оборудования
- г) пропагандируя здоровый образ жизни

57. Стадия организационного обучения корпоративной социальной ответственности, на которой организации отрицают свою вину за конкретные нарушения и не признают своей ответственности за их негативные последствия – стадия ...

- а) «следование правилам»
- б) «управленческая»
- в) **«оборонительная»**
- г) «стратегическая»

58. Сектор российской экономики периода 2003-2007 гг., в котором наблюдалось однозначное увеличение социальных инвестиций

Варианты ответа:

- а) **услуг**
- б) переработки
- в) производства
- г) сырьевой

59. Общая черта в трактовке понятия «деловая этика» в США и Европе

- а) этика близка к соблюдению законодательства, но не включает корпоративной социальной ответственности
- б) этика сфокусирована на корпоративной социальной ответственности, но только отчасти связана с соблюдением законодательства
- в) **корпоративная социальная ответственность не носит принудительного характера**
- г) этика, право и корпоративно-социальная ответственность смешиваются и в достаточно произвольном порядке

60. В основу концепции рациональности и выгоды компании от вложений в социальную сферу положены ...

- а) материальные ресурсы компании, направляемые на реализацию корпоративных социальных программ, осуществление которых в стратегическом отношении предполагает получение компанией определенного экономического эффекта
- б) технологические ресурсы компании, направляемые на реализацию корпоративных социальных программ, осуществление которых в стратегическом отношении предполагает получение компанией определенного экономического эффекта
- в) управленческие ресурсы компании, направляемые на реализацию корпоративных социальных программ, осуществление которых в стратегическом отношении предполагает получение компанией определенного экономического эффекта

г) **финансовые и иные ресурсы компании, направляемые на реализацию корпоративных социальных программ, осуществление которых в стратегическом отношении предполагает получение компанией определенного экономического эффекта**

61. Поддерживая в рамках благотворительных программ социально незащищенные группы населения, компания ...

- а) пропагандирует здоровый образ жизни
- б) **снижает риск бедности и социальной напряженности на территориях присутствия**
- в) делает доступным негосударственное пенсионное обеспечение для всех работников
- г) улучшает статистику социальных инвестиций

62. Применение этических формулировок в судебной практике позволит ...

- а) **оптимизировать нахождение баланса между публичными и частными интересами**
- б) сократить финансирование социальной сферы
- в) повысить ответственность компаний за нарушение экологического законодательства
- г) нет правильного ответа

63. Этическая категория в правовой системе России, в англо-американском праве, которая получила название «фидуциарной обязанности»

- а) добросовестный налогоплательщик
- б) необходимость добросовестности и разумности действий директоров и топ-менеджеров в интересах акционерного общества
- в) добросовестность и разумность участников гражданских правоотношений
- г) **деловая этика бизнесмена**

64. Особенность российской трактовки понятия «деловой этики»

- а) **в ней соединяются черты, характерные как для европейского, так и для американского понимания данного термина**
- б) государство существенно влияет на выработку содержания деловой этики
- в) соблюдение российского законодательства — всего лишь один из частных аспектов деловой этики
- г) данное понятие широко используется в судебных разбирательствах в налоговой сфере

65. Компании, которые не внедряют принципы и стратегии корпоративной социальной ответственности ...

Варианты ответа:

- а) **теряют конкурентные преимущества и отстают в управлении**
- б) отстают в производительности труда
- в) теряют возможность выхода на международный рынок
- г) нет правильного ответа

66. Сфера права, содержащая этические нормы

- а) Налоговое право
- б) Гражданское право
- в) Корпоративное право
- г) **ни одна сфера права не содержит этических норм**

67. Способы, при помощи которых государственные органы власти, в том числе профильные федеральные министерства, законодательные органы, исполнительные органы на местах могут способствовать внедрению российскими компаниями корпоративной отчетности в соответствии с международными стандартами

а) **совместно с представителями бизнеса и его ассоциациями, а также профильными некоммерческими организациями изучать и развивать законодательные аспекты поддержки и стимулирования корпоративной социальной ответственности бизнеса, включая корпоративную благотворительность**

б) принять законодательный акт, устанавливающий обязательные сроки и формы корпоративной отчетности по социальной ответственности

в) проводить отраслевые совещания и региональные форумы по обобщению опыта внедрения российскими компаниями корпоративной отчетности в соответствии с международными стандартами

г) нет правильного ответа

68. Элемент, который в дополнение к традиционной модели корпоративной социальной ответственности должен подключиться для ее эффективной реализации в современных российских условиях

а) стейкхолдеры

б) работники

в) **региональная власть**

г) работодатели

69. Что из перечисленного не относится к условиям, необходимым для того, чтобы российские компании имели возможность использовать отчетность по международным стандартам

а) повышение роли частного сектора в инвестировании экономики

б) рационализация управления в российском бизнесе

в) повышение конкурентоспособности российских компаний

г) **технологическое перевооружение российских компаний**

70. Результат реализации политики социальной ответственности, взаимосвязанной с финансовой эффективностью компании

а) снижает риск, связанный с реализацией основной деятельности и повышает стоимость капитала

б) снижает уровень расходов и улучшает отношения с регулирующими органами

в) **создаёт и поддерживает бренд компании**

г) улучшает человеческие отношения и производительность работников

71. Две основные экономические составляющие маркетинговой концепции корпоративной социальной ответственности

а) увеличение прибыли и снижение расходов

б) характер инфляции и состояние инвестиционных ресурсов

в) **корпоративное развитие и формирование имиджа и деловой репутации**

г) минимизация бизнес-рисков и превращение существующих проблем в возможности для бизнеса

72. Мягкий сервис – это:

1. ремонт и наладка оборудования;

2. предварительная консультация потребителей;

3. **интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.**

73. Прямой сервис направлен на:

1. материальный продукт и пользователя;

2. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;

### **3. ремонт и обслуживание конкретного оборудования.**

74. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. **определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.**

75. Контактной зоной может считаться:

1. **стойка администратора в гостинице;**
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

76. Контактной зоной не является:

1. **зона ремонта бытовой техники;**
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

77. Предпродажный сервис – это:

1. гарантийный сервис;
2. **послегарантийный сервис;**
3. консервация, проверка, демонстрация.

78. Гарантийный сервис:

1. **всегда бесплатный;**
2. всегда платный;
3. выбирается потребителем.

79. Функциональная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:

1. атмосфере его использования потребителем;
2. духовной индивидуальности потребителя;
3. физической индивидуальности потребителя;
4. текущей моде;
5. **представлениям потребителя о его социальном статусе.**

80. Контактной зоной может считаться:

1. **стойка администратора в гостинице;**
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

