

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Экономический институт
Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ
Директор Экономического института
Тхор Е.С.

« 28 » февраля 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Социальная ответственность и технологии социального управления

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.04.07 «Товароведение»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Товароведение в области экспертной и таможенной деятельности»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
доцент


(подпись)

Шильников А.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры финансов и кредита
от « 25 » февраля 2025 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой
финансов и кредита


(подпись)

Салита С.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Социальная ответственность и технологии социального управления»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Что из нижеперечисленного является ключевым элементом корпоративной социальной ответственности (КСО)?

- А) Увеличение прибыли любой ценой
- Б) Соблюдение законов и нормативных актов
- В) Добровольная деятельность компании, направленная на улучшение общества и окружающей среды
- Г) Оптимизация налоговых выплат

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. Выберите один правильный ответ.

Какая из перечисленных стран является примером англосаксонской модели корпоративной социальной ответственности?

- А) Канада
- Б) Италия
- В) Россия
- Г) Бразилия

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является основной причиной необходимости внедрения корпоративной социальной ответственности (КСО)?

- А) Улучшение имиджа компании
- Б) Выполнение требований законодательства
- В) Повышение лояльности сотрудников
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

4. Выберите один правильный ответ.

Что из нижеперечисленного является примером корпоративной социальной ответственности?

- А) Разработка новой линейки товаров
- Б) Строительство школ в развивающихся странах
- В) Реклама продукции
- Г) Снижение себестоимости продукции

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

5. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является ключевым фактором внутренней социальной ответственности (ВСО)?

- А) Образование сотрудников
- Б) Инвестиционная стратегия
- В) Корпоративная культура
- Г) Эффективное управление персоналом

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

6. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является показателем внутреннего интеллектуального потенциала компании?

- А) Уровень квалификации сотрудников
- Б) Уровень инновационности разработок
- В) Уровень профессионализма менеджеров
- Г) Уровень вовлеченности сотрудников

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

7. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является примером социальной ответственности работодателя перед его работниками?

- А) Обеспечение рабочего места
- Б) Оплата премиума за сверхурочную работу
- В) Предоставление бесплатного обеда
- Г) Организация тренингов для повышения квалификации сотрудников

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

8. Выберите один правильный ответ.

Что из перечисленного является ключевой частью социальной ответственности работодателя?

- А) Создание комфортной рабочей среды
- Б) Формирование политики корпоративной социальной ответственности
- В) Поддержание баланса между интересами работников и компании
- Г) Внесение вкладов в развитие социальной инфраструктуры

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

9. Выберите один правильный ответ.

Что является основным источником репутации компании?

- А) Качество продукции/услуг
- Б) Корпоративная культура
- В) Отношения с клиентами
- Г) Корпорационная этика

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

10. Выберите один правильный ответ.

Какая из перечисленных мер может улучшить репутацию компании?

- А) Реализация программы социальной ответственности (CSR)
- Б) Разработка прозрачной политики взаимодействия с клиентами
- В) Поддержка благотворительных инициатив
- Г) Создание положительного имиджа через рекламные кампании

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

11. Выберите один правильный ответ.

Как КСО влияет на международную репутацию компании?

- А) Позитивная репутация на международном уровне может способствовать привлечению инвестиций и новых клиентов
- Б) Негативная репутация может затруднять выход на международный рынок
- В) Успех в одной стране может усилить доверие к компании в другой стране
- Г) Репутация в одной стране может ослабеть из-за несоответствия нормам в другой стране

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

12. Выберите один правильный ответ.

Какое поведение компании может ухудшить её репутацию на международном рынке?

- А) Нарушение экологических норм
- Б) Использование неэтичных методов маркетинга
- В) Игнорирование локальных норм и обычаев
- Г) Несвойственные действия в политике

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

13. Выберите один правильный ответ.

Как правильно управлять репутацией в международной среде?

- А) Изучение местной правовой системы и культурного контекста
- Б) Принятие локальных стандартов и норм
- В) Коммуникация с местными заинтересованными группами
- Г) Постоянная работа над улучшением качества продукции и услуг

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

14. Выберите один правильный ответ.

Какова роль репутации в принятии решений по инвестициям?

- А) Положительная репутация привлекает инвесторов
- Б) Негативная репутация может отпугнуть потенциальных инвесторов
- В) Хорошая репутация повышает уверенность инвесторов в стабильности компании
- Г) Пассивные инвесторы могут игнорировать негативные моменты, если репутация достаточно сильная

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

15. Выберите один правильный ответ.

Что является основным методом исследования социальных объектов?

- А) Анкетирование
- Б) Наблюдение
- В) Интервьюирование
- Г) Полезное наблюдение

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

16. Выберите один правильный ответ.

Какой инструмент используется для анализа социальных объектов?

- А) Матричная модель
- Б) Компьютерная симуляция
- В) Метод многого числа
- Г) Методы статистической обработки данных

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

17. Выберите один правильный ответ.

Какая из перечисленных задач решается посредством социальных технологий управления?

- А) Повышение эффективности операций
- Б) Улучшение коммуникации внутри компании
- В) Решение проблемных ситуаций
- Г) Оптимизация рабочего процесса

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

18. Выберите один правильный ответ.

Что включает в себя управление социальными проектами?

- А) Управление бюджетом
- Б) Планирование мероприятий
- В) Оценку результатов

Г) Контроль за выполнением задач

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

19. Выберите один правильный ответ.

Что является главной целью социального проекта?

А) Получение грантов

Б) Решение социальных проблем

В) Улучшение благосостояния населения

Г) Поддержка местных инициатив

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

20. Выберите один правильный ответ.

Какая структура управляет социальным проектом?

А) Команда менеджеров

Б) Совет директоров

В) Отдел маркетинга

Г) Отдел финансирования

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

21. Выберите один правильный ответ.

Кто инициирует социальный проект?

А) Руководство компании

Б) Местные жители

В) Благотворительные фонды

Г) Некоммерческая организация

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между понятием и его определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1) Социальная ответственность	А) совокупность норм поведения, регулирующих отношения компании с обществом и окружающей средой
2) CSR (Corporate Social Responsibility)	Б) принципы и нормы поведения сотрудников организации, направленные на соблюдение этических стандартов
3) Этический кодекс	В) ответственность бизнеса перед обществом за влияние своей деятельности на потребителей, сотрудников, акционеров, местные сообщества и окружающую среду

4) КСО
(Корпоративная
социальная
ответственность)

Г) термин, используемый для обозначения
корпоративной социальной ответственности в
англоязычной литературе

Правильные ответы: 1-В, 2-Г, 3-Б, 4-А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1) Принцип
прозрачности

А) справедливое распределение ресурсов и
возможностей среди сотрудников и других участников
общества

2) Принцип
подотчетности

Б) следование высоким моральным стандартам в
бизнесе, включая честность, добросовестность и
уважение к другим участникам рынка

3) Принцип
справедливости

В) открытость информации о деятельности организации
для всех заинтересованных сторон

4) Принцип
корпоративной
этики

Г) обязанность организации отчитываться перед
обществом за свои действия и решения

Правильные ответы: 1-В, 2-Г, 3-А, 4-Б

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1) Потребность

А) наличие средств и условий для реализации
необходимых мер и удовлетворения потребностей

2) Необходимость

Б) что необходимо для нормальной жизни и
функционирования индивидов и общества

3) Возможность

В) объективные требования, которые должны быть
выполнены для удовлетворения этих потребностей

Правильные ответы: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов внедрения программ корпоративной социальной ответственности (КСО). Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Оценка результатов

Б) Определение целей и задач

В) Реализация мероприятий

Г) Анализ текущей ситуации

Д) Планирование и разработка стратегии

Правильная последовательность: Г, Б, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. Установите правильную последовательность шагов при проведении анализа ESG-факторов. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Идентификация рисков и возможностей

Б) Сбор данных

В) Установление приоритетов

Г) Формулирование рекомендаций

Д) Выбор критериев оценки

Правильная последовательность: Д, Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. Установите правильную последовательность этапов процесса устойчивого развития. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Мониторинг и оценка прогресса

Б) Интеграция целей устойчивого развития в бизнес-стратегию

В) Внедрение изменений

Г) Определение стратегических направлений

Д) Разработка плана действий

Правильная последовательность: Г, Б, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

4. Установите правильную последовательность шагов при разработке и внедрении корпоративных стандартов социальной ответственности. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Анализ текущего состояния и потребностей

Б) Разработка стандартов

В) Утверждение стандартов руководством

Г) Внедрение стандартов

Д) Оценка эффективности и корректировка

Правильная последовательность: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

5. Установите правильную последовательность шагов по построению эффективного взаимодействия государства и бизнеса в сфере КСО. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Определение общих целей и задач сотрудничества.

Б) Заключение соглашений о партнерстве и разработка совместных проектов.

В) Обеспечение прозрачности и подотчетности деятельности.

Г) Формирование благоприятной институциональной среды для развития КСО.

Правильная последовательность: Г, А, Б, В

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

6. Установите правильную последовательность шагов при формировании внутренней социальной ответственности. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Определение целей и задач

Б) Разработка политики и процедур

В) Реализация мероприятий

Г) Оценка результатов

Правильная последовательность: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

7. Установите правильную последовательность шагов при анализе интеллектуального капитала. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

А) Идентификация ключевых компетенций

Б) Оценка текущих уровней навыков

В) Определение дефицита навыков

Г) Разработка планов по устранению недостатков

Правильная последовательность: А, Б, В, Г

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное словосочетание.

«Компании, демонстрирующие высокий уровень _____, часто получают больше доверия со стороны общества».

Правильный ответ: социальной ответственности

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. Напишите пропущенное слово.

«Одним из ключевых аспектов корпоративной социальной ответственности является забота о _____ среде».

Правильный ответ: окружающей

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. Напишите пропущенное слово.

«Технологии социального управления включают в себя методы и инструменты, направленные на повышение уровня _____ среди сотрудников компании».

Правильный ответ: вовлеченности

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

4. Напишите пропущенное слово.

«Принципы устойчивого развития требуют от компаний учитывать интересы всех заинтересованных сторон, включая _____ и будущие поколения».

Правильный ответ: общество

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

5. *Напишите пропущенное слово.*

«Эффективность технологий социального управления зависит от того, насколько они способствуют достижению _____ целей организации».

Правильный ответ: социальных

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

6. *Напишите пропущенное словосочетание.*

«Корпоративная социальная ответственность включает в себя обязательства бизнеса перед обществом и _____».

Правильный ответ: окружающей средой

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

7. *Напишите пропущенное слово.*

«Устойчивое развитие предполагает баланс между экономическим ростом, социальным прогрессом и сохранением _____ ресурсов».

Правильный ответ: природных

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

8. *Напишите пропущенное слово.*

«Этические стандарты поведения компании должны соответствовать принципам _____, справедливости и уважения прав человека».

Правильный ответ: морали

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

9. *Напишите пропущенное слово.*

«Филантропия – это форма социальной ответственности, которая подразумевает добровольную помощь и поддержку нуждающимся через _____».

Правильный ответ: благотворительность

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

10. *Напишите пропущенное слово.*

«Компании, активно занимающиеся вопросами социальной ответственности, стремятся к созданию позитивного _____ воздействия на общество».

Правильный ответ: социального

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

11. *Напишите пропущенное слово.*

«Экоэффективность – это способность компании минимизировать негативное воздействие на окружающую среду при максимизации экономической _____».

Правильный ответ: выгоды.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

12. *Напишите пропущенное слово.*

«Социальный аудит позволяет оценить степень выполнения компанией своих обязательств в области _____ ответственности».

Правильный ответ: социальной

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

13. *Напишите пропущенное слово.*

«Стейкхолдеры – это все группы людей и организаций, чьи интересы могут быть затронуты деятельностью компании, включая акционеров, сотрудников, клиентов и _____ сообщество».

Правильный ответ: местное

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

14. *Напишите пропущенное словосочетание.*

«Технологии могут способствовать повышению уровня _____ за счет автоматизации процессов и улучшения контроля над производственными операциями».

Правильный ответ: экологической ответственности

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

15. *Напишите пропущенное слово.*

«Цифровизация помогает компаниям внедрять инновации, повышая тем самым свою _____ эффективность».

Правильный ответ: социальную

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

16. *Напишите пропущенное слово.*

«Использование возобновляемых источников энергии демонстрирует стремление компании к _____ развитию».

Правильный ответ: устойчивому

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

17. *Напишите пропущенное слово.*

«Искусственный интеллект может использоваться для анализа данных и выявления областей, требующих улучшения в рамках программы _____ ответственности».

Правильный ответ: корпоративной

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

18. *Напишите пропущенное слово.*

«Технология блокчейн обеспечивает прозрачность и подотчетность, что важно для реализации принципов _____ отчетности».

Правильный ответ: социальной

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

19. *Напишите пропущенное слово.*

«Электронные системы управления отходами помогают снизить количество отходов и повысить уровень _____ безопасности».

Правильный ответ: экологической

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

20. *Напишите пропущенное слово.*

«Умные города используют современные технологии для повышения качества жизни граждан и обеспечения _____ устойчивости».

Правильный ответ: экологической

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

21. *Напишите пропущенное слово.*

«Инновационные решения в сфере здравоохранения, такие как телемедицина, демонстрируют пример применения технологий для достижения _____ благополучия».

Правильный ответ: общественного

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Дайте определение корпоративной социальной ответственности (КСО).*

Правильный ответ: Корпоративная социальная ответственность (КСО) – это добровольная деятельность компании, направленная на улучшение общества и окружающей среды, выходящая за рамки обязательных законодательных требований.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. *Перечислите три основные сферы, в которых проявляется КСО.*

Правильный ответ: Экологическая устойчивость, социальная справедливость, корпоративное управление.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. *Что такое лоббизм?*

Правильный ответ: Лоббизм – это практика, при которой представители бизнеса пытаются повлиять на принятие определенных законов или решений правительственными органами в пользу своих интересов.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

4. Что считается стилем лидерства в КСО?

Правильный ответ: Стилль лидерства в КСО определяется тем, как руководитель видит свою миссию и осуществляет свою деятельность.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

5. Как социальные обязательства работодателя могут влиять на качество работы сотрудников?

Правильный ответ: Социальные обязательства работодателя могут оказывать положительное влияние на качество работы сотрудников, так как благоприятные условия труда, охрана окружающей среды и социальная поддержка помогают создать комфортные условия, которые способствуют лучшей концентрации и уменьшению стресса.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

6. Что такое корпоративная репутация?

Правильный ответ: Корпоративная репутация – это восприятие компании обществом, которое складывается на основании её поведения, взаимодействия с клиентами, сотрудниками и окружающими институтами.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

7. Как избежать негативной репутации из-за жалоб?

Правильный ответ: Избежать негативного восприятия репутации из-за жалоб можно следующим образом:

Быстро реагировать на жалобы и претензии

Создавать чёткую процедуру обращения с жалобами и претензиями

Оказывать клиентам прозрачную политику и гибкую реакцию на их запросы

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

8. Что представляет собой «система обратной связи»?

Правильный ответ: Система обратной связи – это механизм, позволяющий пользователям предоставлять обратную связь о своем опыте взаимодействия с системой управления информацией или проектом, что помогает скорректировать действия и улучшить обслуживание.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Назовите основные этапы разработки стратегии корпоративной социальной ответственности.

Ожидаемый результат: Для разработки стратегии КСО можно предложить следующий план действий:

Анализ текущей ситуации: оценка текущего уровня социальной ответственности компании, выявление сильных и слабых сторон.

Определение целей и задач: формулировка конкретных целей в области экологии, трудовых прав, взаимодействия с местным сообществом и потребителями.

Разработка мероприятий: внедрение программ повышения энергоэффективности, обучение персонала вопросам устойчивого развития, поддержка локальных инициатив.

Мониторинг и оценка результатов: регулярный сбор данных и анализ эффективности реализованных мер.

Отчетность и коммуникация: публикация годовых отчетов о проделанной работе и взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Эта стратегия позволит компании улучшить свою репутацию, повысить лояльность сотрудников и клиентов, а также внести вклад в устойчивое развитие региона.

Критерий оценивания: наличие в ответе правильной последовательности этапов: анализ текущей ситуации, определение целей и задач, разработка мероприятий, мониторинг и оценка результатов, отчетность.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Дайте определение понятия «Социальное государство» и назовите его основные характеристики.

Ожидаемый результат: Социальное государство – это форма государственного устройства, основной целью которого является обеспечение социальной справедливости, равенства возможностей и высокого уровня благосостояния для всех граждан. Оно характеризуется активной ролью государства в регулировании экономических и социальных процессов с целью уменьшения неравенства и поддержки уязвимых слоев населения.

Основные характеристики социального государства включают:

Справедливое распределение благ: Государство обеспечивает доступ к основным социальным услугам, таким как здравоохранение, образование и жилье, независимо от материального положения гражданина.

Социальная защита: Система социального страхования и пособий помогает гражданам справляться с рисками, такими как безработица, болезни и старость.

Регулирование экономики: Государство вмешивается в экономику для предотвращения монополий, регулирования рынка труда и защиты прав работников.

Демократическое управление: Принятие решений осуществляется с учетом мнения всех групп населения, включая представителей разных социальных классов и этнических групп.

Критерий оценивания: наличие в ответе краткого определения социального государства и перечня основных характеристик социального государства.

Социальное государство – это форма государственного устройства, основной целью которого является обеспечение социальной справедливости, равенства возможностей и высокого уровня благосостояния для всех граждан. Характеристики: справедливое распределение благ, социальная защита, регулирование экономики, демократическое управление.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Дайте определение социального управления и назовите его основные функции.

Ожидаемый результат: Социальное управление – это процесс планирования, организации, координации и контроля социальных процессов и институтов с целью достижения определенных общественных целей. Основные функции социального управления включают:

Планирование: Разработка стратегий и планов для достижения социальных целей, таких как снижение бедности, повышение уровня образования и улучшение здравоохранения.

Организация: Создание структур и механизмов для выполнения запланированных действий, включая государственные органы, общественные организации и частные предприятия.

Координация: Согласование действий различных субъектов социального управления для эффективного достижения поставленных целей.

Контроль: Мониторинг и оценка результатов деятельности для корректировки планов и действий в случае необходимости.

Эти функции оказывают значительное влияние на формирование и реализацию социальной политики.

Критерии оценивания: наличие определения социального управления, перечислены основные функции социального управления: планирование, организация, координация и контроль социальных процессов с целью достижения определенных общественных целей.

Компетенции (индикаторы): УК 3 (УК-3.1), УК-5 (УК -5.1), УК 6 (УК-6.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Социальная ответственность и технологии социального управления» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.07 «Товароведение»

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению / специальности.

Председатель учебно-методической
комиссии экономического института



Шаповалова Е.Н.