

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:29:52
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.12 КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Направление подготовки: 43.03.02 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Управление в гостиничном бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Процесс изучения дисциплины (модуля) «Корпоративная социальная ответственность» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни
	УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения
	УК-6.3. Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК 3.1. Определяет показатели качества услуг в избранной профессиональной деятельности
	ОПК 3.2. Оценивает качество оказания услуг организаций в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц
	ОПК 3.3. Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

5 семестр

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия

- Какой из перечисленных факторов НЕ влияет на формирование команды?
 - Общая цель
 - Личное хобби одного из участников**
 - Распределение ролей
 - Взаимное доверие

2. Как называется процесс установления контактов и обмена информацией между людьми в профессиональной среде?

Ответ: Коммуникация

3. Для эффективного социального взаимодействия важно уметь слушать, уважать мнение других и _____.

Ответ: сотрудничать

4. В студенческой группе обсуждают идею проекта. Один студент постоянно перебивает других. Какой принцип командной работы нарушается?

а) Соблюдение сроков

б) Уважение к мнению других

в) Распределение ролей

г) Личная ответственность

5. Установите соответствие между понятием и его определением:

1. Команда

2. Коммуникация

3. Роль

а) Функция, которую выполняет участник в группе

б) Группа, работающая над общей задачей

в) Процесс обмена информацией

Ответ: 1–б, 2–в, 3–а

6. Команда не может начать работу, потому что участники не определили, кто за что отвечает. Какой элемент формирования команды отсутствует?

а) Общая цель

б) Эмоциональная поддержка

в) Распределение ролей

г) Наличие лидера

УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

7. Какое поведение соответствует духу сотрудничества?

а) Игнорирование идей других

б) Готовность помочь коллеге

в) Скрытие информации от команды

г) Критика без предложения решений

8. Как следует поступить, если вы не согласны с мнением коллеги по проекту?

Ответ: Высказать своё мнение уважительно и аргументированно

9. Сотрудничество предполагает не только выполнение своей части работы, но и _____ другим членам команды.

Ответ: помощь

10. В проектной группе студент из другой страны отказывается участвовать в обсуждении по религиозным причинам в определённое время. Как правильно поступить команде?

а) Настаивать на его участии

б) Учитывать его особенности при планировании

в) Исключить его из команды

г) Игнорировать ситуацию

11. Соотнесите норму социального взаимодействия и ситуацию:

1. Активное слушание

2. Конструктивная критика

3. Поддержка

- а) «Я вижу твою идею, но предлагаю рассмотреть и другой вариант»
- б) «Ты молодец, у тебя хорошо получается!»
- в) Внимательно слушать, не перебивая, и кивать в знак понимания

Ответ: 1–в, 2–а, 3–б

12. Один участник команды предлагает идею, но остальные смеются над ней. Какое правило социального взаимодействия нарушено?

- а) Своевременность
- б) Уважение к мнению других**
- в) Распределение задач
- г) Лидерство

УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

13. Какой из перечисленных методов помогает эффективно управлять временем?

- а) Прокрастинация
- б) Метод «Помodoro»**
- в) Спонтанное выполнение задач
- г) Игнорирование дедлайнов

14. Назовите один из методов самооценки своей работы в команде.

Ответ: Рефлексия

15. Студент постоянно опаздывает на встречи и не успевает сдавать свою часть проекта. Какой навык ему необходимо развивать?

- а) Креативность
- б) Управление временем**
- в) Публичные выступления
- г) Ведение переговоров

16. Какая роль в команде отвечает за координацию действий и распределение задач?

- а) Исполнитель
- б) Лидер**
- в) Наблюдатель
- г) Критик

17. Команда не может определить, кто будет оформлять презентацию, а кто — собирать данные. Какой навык им не хватает?

- а) Креативного мышления
- б) Распределения ролей**
- в) Эмоционального интеллекта
- г) Письма

18. Соотнесите метод и его назначение:

- 1. SWOT-анализ
- 2. Метод «Помodoro»
- 3. Рефлексия
- а) Самооценка и осмысление опыта
- б) Управление временем
- в) Анализ сильных и слабых сторон

Ответ: 1–в, 2–б, 3–а

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Знает основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни

19. Назовите один из приёмов эффективного управления временем.

Ответ: Составление плана на день (или: метод «Помодоро», расстановка приоритетов, использование календаря и т.п.)

20. Саморазвитие предполагает постоянную работу над собой, постановку целей и

Ответ: их достижением (или: рефлексией, обучение, самоконтроль)

21. Что такое «образование в течение всей жизни»?

а) Обучение только в школе и вузе

б) Непрерывное обучение на протяжении всей жизни

в) Изучение только профессиональных дисциплин

г) Повторение пройденного материала раз в год

22. Для эффективного управления временем важно уметь _____ задачи по важности и срочности.

Ответ: распределять (или: классифицировать, делить)

23. Назовите один из приёмов эффективного управления временем

Ответ: Составление плана на день (или: метод «Помодоро», расстановка приоритетов, использование календаря и т.п.)

24. Соотнесите метод и его цель:

1. Список задач (to-do list)

2. Метод «Помодоро»

3. Матрица Эйзенхауэра

а) Разделение задач на важные/срочные

б) Чёткое выполнение задач по таймеру

в) Фиксация дел, которые нужно выполнить

Ответ: 1–в, 2–б, 3–а

УК-6.2 Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения

25. Какой инструмент помогает контролировать выполнение плана на неделю?

а) Социальные сети

б) Ежедневник или цифровой календарь

в) Случайные заметки на полях

г) Устные договорённости

26. Приведите пример действия, поддерживающего самообучение.

Ответ: Прохождение онлайн-курса по интересующей теме (или: чтение книг, участие в мастер-классах и т.п.)

27. Как можно использовать метод саморегуляции при подготовке к зачёту?

Ответ: Установить расписание занятий и следовать ему (или: использовать таймер, исключить отвлекающие факторы и т.п.)

28. Студент ставит цель — сдать все задания за неделю. Он каждый день выделяет по 1 часу на учёбу и отключает телефон. Какой навык он демонстрирует?

а) Прокрастинацию

б) Саморегуляцию

- в) Спонтанность
г) Импульсивность
29. Чтобы не перегружать себя, важно уметь _____ задачи и устанавливать реалистичные сроки.
Ответ: планировать
30. Установите соответствие между приёмом и его функцией:
1. Таймер
 2. Дневник успехов
 3. План на день
- а) Помогает отслеживать прогресс и мотивировать себя
б) Ограничивает время на задачу
в) Определяет, что нужно сделать сегодня
- Ответ:** 1–б, 2–а, 3–в

УК-6.3 Владеет методами управления собственным временем; технологиями освоения профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни

31. Какой из перечисленных ресурсов НЕ подходит для самообразования?
- а) Онлайн-курсы
 - б) Профессиональные книги
 - в) Социальные мемы без содержания**
 - г) Вебинары от экспертов
32. Назовите цифровой инструмент, который можно использовать для управления временем.
Ответ: Google Календарь (или: Trello, Notion, Todoist, Pomodoro-таймер и т.п.)
33. Управление временем включает в себя не только планирование, но и _____ выполнения задач.
Ответ: оценку (или: анализ, рефлекссию)
34. Студент хочет освоить навык презентаций. Он смотрит обучающие видео, репетирует перед зеркалом и просит друзей дать обратную связь. Какой подход он использует?
- а) Пассивное наблюдение
 - б) Активное освоение навыка**
 - в) Избегание практики
 - г) Ожидание экзамена
35. Управление временем включает в себя не только планирование, но и _____ выполнения задач.
Ответ: оценку (или: анализ, рефлекссию)
36. Установите соответствие между методом и его ролью в саморазвитии:
1. Декомпозиция
 2. Самоанализ
 3. Планирование
- а) Разбиение цели на части
б) Определение последовательности действий
в) Оценка своих сильных и слабых сторон
- Ответ:** 1–а, 2–в, 3–б

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Определяет показатели качества услуг в избранной профессиональной деятельности

37. Какой из перечисленных показателей наиболее точно отражает качество услуг в сфере гостеприимства с точки зрения корпоративной социальной ответственности (КСО)?
- Уровень прибыли компании
 - Удовлетворённость клиентов и персонала**
 - Объём продаж
 - Количество филиалов
38. Назовите один показатель качества услуг, который может использоваться при оценке внутренней КСО в отеле.
- Ответ:** Уровень удовлетворённости персонала условиями труда
39. В ресторане внедрена система социальных практик: обучение персонала, забота о здоровье сотрудников, переработка отходов. Какой из этих элементов не является показателем качества услуг для клиентов?
- Обучение персонала
 - Переработка отходов
 - Забота о здоровье сотрудников**
40. Соотнесите тип показателя качества услуг и его пример:
- Внутренний
 - Внешний
 - Уровень удовлетворённости гостей отеля
 - Частота внутренних тренингов для персонала
- Ответ:** 1 — б, 2 — а
41. Какой из следующих документов может содержать официальные показатели качества услуг с учётом КСО?
- Устав компании
 - Социальный отчёт**
 - Налоговая декларация
 - График отпусков
42. Приведите пример количественного показателя качества услуг, связанного с КСО в сфере общественного питания.
- Ответ:** Количество блюд из местных/экологически чистых продуктов
43. В кафе клиенты регулярно оставляют отзывы о качестве обслуживания. Это — пример использования:
- Внутреннего показателя качества
 - Внешнего показателя качества**
 - Финансового показателя
44. Соотнесите компонент КСО и соответствующий показатель качества услуг:
- Экологическая ответственность
 - Социальная ответственность перед персоналом
 - Экономическая ответственность
 - Доля сотрудников, прошедших обучение по стандартам обслуживания
 - Стоимость услуг
 - Объём сокращения одноразовой посуды
- Ответ:** 1 — в, 2 — а, 3 — б

ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг организаций в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных лиц

45. Кто из перечисленных не является стейкхолдером в сфере гостеприимства?
 а) Гости отеля
б) Конкуренты
 в) Персонал
 г) Местное сообщество
46. Как можно собрать мнение заинтересованных лиц о качестве услуг ресторана?
Ответ: Проведение опросов, сбор отзывов на сайтах и в социальных сетях
47. В рамках КСО оценка качества услуг должна основываться не только на внутренних стандартах, но и на _____ заинтересованных сторон.
Ответ: ожиданиях
48. Ресторан регулярно участвует в благотворительных акциях и получает положительные отзывы от местных жителей. Это влияет на:
 а) Только внутреннюю КСО
б) Внешнюю КСО и репутацию
 в) Только финансовые показатели
49. Соотнесите группу заинтересованных лиц и их возможный вклад в оценку качества услуг:
 1. Клиенты
 2. Местные власти
 3. Жители вблизи территории отеля
 а) Оценка соответствия экологическим нормам
 б) Оценка уровня сервиса и комфорта
 в) Оценка условий проживания
Ответ: 1 — б, 2 — а, 3 — в
50. Какой инструмент КСО позволяет систематически учитывать мнение потребителей?
 а) Бухгалтерский баланс
б) Социальный отчёт
 в) Кадровый резерв
 г) Устав предприятия
51. Назовите одну причину, по которой мнение местного сообщества важно при оценке качества услуг отеля.
Ответ: Отель влияет на инфраструктуру и экологию района
52. Внедрение практик КСО в ресторане способствует улучшению _____ среди клиентов и сотрудников.
Ответ: лояльности
53. Какой из следующих источников информации лучше всего отражает мнение потребителей о качестве услуг?
 а) Внутренний отчёт бухгалтерии
б) Отзывы на платформах типа Google Maps или TripAdvisor
 в) План развития компании
54. Соотнесите метод сбора мнения и его тип:
 1. Опрос гостей
 2. Анализ социальных сетей
 3. Глубинное интервью персонала
 а) Качественный метод
 б) Количественно-качественный (смешанный) метод
 в) Количественный метод

Ответ: 1 — в, 2 — а, 3 — б

ОПК-3.3 Обеспечивает требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания

55. Какой международный стандарт напрямую относится к социальной ответственности организаций?
- ISO 9001
 - ISO 26000**
 - ISO 14001
 - ISO 45001
56. Назовите один принцип стандарта ISO 26000, который может применяться в сфере гостеприимства.
- Ответ:** Прозрачность
57. Согласно стандарту ISO 26000, социальная ответственность включает такие тематические области, как права человека, трудовые отношения, окружающая среда, честная деловая практика, потребительские интересы и _____.
- Ответ:** участие в жизни общества
58. Какой из перечисленных стандартов не регулирует аспекты КСО?
- ISO 26000
 - GRI Standards
 - ISO 9001**
59. Соотнесите стандарт и его основное назначение:
- ISO 26000
 - GRI Standards
- Руководство по социальной ответственности
 - Стандарты подготовки устойчивой отчётности
- Ответ:** 1 — а, 2 — б
60. Какой документ чаще всего используется для демонстрации соответствия стандартам КСО в России?
- Финансовый отчёт
 - Социальный отчёт**
 - Трудовой договор
 - Устав
- Приведите пример, как ресторан может соответствовать принципам ISO 26000.
- Ответ:** Использование местных продуктов и снижение пищевых отходов
61. Внедрение международных стандартов КСО помогает организациям повысить доверие со стороны клиентов, инвесторов и _____.
- Ответ:** общества
62. Какой из следующих документов не обязателен для публикации в соответствии с ISO 26000?
- Социальный отчёт
 - Отчёт о прибылях и убытках**
 - Отчёт об устойчивом развитии
63. Соотнесите элемент стандарта ISO 26000 и его проявление в сфере общественного питания:
- Ответственное потребление
 - Честная деловая практика
 - Развитие персонала
- Указание состава блюд и происхождения ингредиентов

б) Возможности для обучения на рабочем месте

в) Отказ от взяток при закупках продуктов

Ответ: 1 — а, 2 — в, 2 — б