Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*43.03.01 Сервис*
(код и наименование направления подготовки)

*Социально-культурный сервис*
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.Э.3.1 Корпоративная социальная ответственность*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

протокол № 7 от " 13 " 03 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма Н.А. Четверикова
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

*Исполнители:*
старший преподаватель Р.М. Прытков
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис Н.А. Четверикова
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
С.А. Биктимирова
*личная подпись* *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова
*личная подпись* *расшифровка подписи*

№ регистрации 186145

© Прытков Р.М., 2026
© ОГУ, 2026

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: *освоение концептуальных и практических основ формирования корпоративной социальной ответственности как необходимого элемента устойчивого развития и управления человеческими ресурсами организации при организации процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса.*

**Задачи:**

*- освоить теоретические знания в области корпоративной социальной ответственности;*

*- изучить зарубежный опыт корпоративной социальной ответственности и определить возможность его использования в российской экономике;*

*- рассмотреть ответственность корпорации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду;*

*- сформировать понимание необходимости реализации концепции корпоративной социальной ответственности в России;*

*- рассмотреть особенности формирования и реализации корпоративной социальной политики корпорации (организации);*

*- сформировать навыки разработки социальных программ и социальных отчетов организации;*

*- рассмотреть влияние корпоративной культуры и Кодекса фирмы на формирование корпоративной социальной ответственности;*

*- рассмотреть влияние корпоративной социальной ответственности на формирование положительной деловой репутации и имиджа современной компании, ведения бизнеса на основе норм деловой этики и принятие на этой основе необходимых управленческих решений;*

*- определить влияние социально-трудовых отношений на корпоративную социальную ответственность;*

*- обеспечить понимание эффективного взаимодействия бизнеса и государства в реализации принципов корпоративной социальной ответственности организации (корпорации) при организации процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса*.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б1.Д.Б.27 Клиентоориентированные продажи, Б1.Д.Б.29 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.31 Дизайн и эргономика сервисной среды, Б1.Д.В.3 Социальные практики в сфере услуг, Б1.Д.В.17 Социология и психология управления*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| ПК*-1 Способен к разработке и совершенствованию | ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в | **Знать:**<br>- основные категории |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | сервисной деятельности<br>ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений | корпоративной социальной ответственности»;<br>- влияние корпоративной социальной ответственности на формирование положительной деловой репутации и имиджа современной компании, ведения бизнеса на основе норм деловой этики при организации процесса обслуживания потребителей;<br>- особенности влияния корпоративной культуры и Кодекса фирмы на формирование корпоративной социальной ответственности при организации процесса обслуживания потребителей;<br>- специфику внедрения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.<br>**Уметь:**<br>- использовать зарубежный опыт корпоративной социальной ответственности и определять возможность его использования в российской экономике при организации процесса обслуживания потребителей;<br>- организовывать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;<br>- применять клиентоориентированные технологии в сервисной |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|---|---|---|
| | | деятельности.<br>**Владеть:**<br>- навыками поиска решений, оценки результатов и последствий принятого решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений в области корпоративной социальной ответственности при организации процесса обслуживания потребителей;<br>- навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 7 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **144** | **144** |
| **Контактная работа:** | **34,25** | **34,25** |
| Лекции (Л) | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 16 | 16 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,25 | 0,25 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);*<br>*- написание реферата (Р);*<br>*- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*<br>*- изучение разделов курса в системе электронного обучения;*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю и т.п.)* | **109,75** | **109,75** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **диф. зач.** | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Основные понятия, термины и определения корпоративной социальной ответственности | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 2 | Система ответственности и корпоративная социальная ответственность в менеджменте | 19 | 2 | 2 | | 13 |
| 3 | Корпоративная социальная ответственность как стратегическая цель современной компании при организации процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 4 | Деловая этика и менеджмент в корпоративной социальной ответственности | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 5 | Понятие и технология разработки и внедрения организационной культуры в корпорации | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 6 | Корпоративная социальная политика | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 7 | Корпоративная социальная ответственность и социально-трудовые отношения | 17 | 2 | 2 | | 13 |
| 8 | Корпоративная социальная ответственность: концепция экологического менеджмента | 23 | 4 | 2 | | 19 |
| | Итого: | 144 | 18 | 16 | | 110 |
| | Всего: | 144 | 18 | 16 | | 110 |

**4.2 Содержание разделов дисциплины**

**1 Основные понятия, термины и определения корпоративной социальной ответственности.**

*Благотворительность (филантропия). Благотворительный корпоративный фонд. Взаимодействие с заинтересованными сторонами. Волонтерство (добровольчество). Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI). Глобальный договор ООН. Заинтересованные стороны (стейкхолдеры). Компенсационный пакет на предприятии. Корпорация. Международная организация труда (МОТ). Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности». Некоммерческие организации. Нефинансовый отчет (отчет в области устойчивого развития). Нефинансовый риск. Нравственность. Нравственные (социальные) инвестиции. Социальная ответственность предприятия. Социальное действие. Уровень корпоративной социальной ответственности. Устойчивое развитие. Экологическая эффективность. Этичное поведение.*

**2 Система ответственности и корпоративная социальная ответственность в менеджменте.**

*Историческое развитие корпоративной социальной ответственности. Понятие и сущность корпоративной социальной ответственности. Виды ответственности. Понятие «корпорация» и ее виды. Стандарты и кодексы КСО.*

**3 Корпоративная социальная ответственность как стратегическая цель современной компании при организации процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса.**

*Объект, субъект, принципы, подходы, направления и компоненты корпоративной социальной ответственности. Корпоративная социальная ответственность: роль в создании положительного имиджа и деловой репутации корпорации. Потребители предприятий сервиса как один из важнейших стейкхолдеров.*

**4 Деловая этика и менеджмент в корпоративной социальной ответственности.**

*Назначение деловой этики и ее структура. Этика и управленческие решения. Роль ответственности в процессе управления. Управление этикой и социальной ответственностью корпорации.*

**5 Понятие и технология разработки и внедрения организационной культуры в корпорации.**

*Понятие социальной технологии, ее роль в управлении персоналом корпорации. Роль руководителя корпорации в создании организационной культуры. Технология разработки Кодекса фирмы. Технология освоения организационной культуры корпорации.*

**6 Корпоративная социальная политика.**

*Социальная политика и ее субъекты. Особенности социально-политических взаимодействий на уровне предприятия (корпорации). Коллективный договор как инструмент реализации КСО. Корпоративная социальная ответственность: социальное партнерство и социальные инвестиции.*

**7 Корпоративная социальная ответственность и социально-трудовые отношения.**

*Понятие социального ресурса. Социальный ресурс бизнеса как производственный фактор. Понятие и сущность социально-трудовых отношений. Защита трудовых прав работников на предприятии. Защита трудовых прав работников профессиональными союзами (профсоюзами). Самозащита работником своих трудовых прав. Международное регулирование социально-трудовых отношений.*

**8 Корпоративная социальная ответственность: концепция экологического менеджмента.**

*Понятие и значение экологического менеджмента. Механизм экологического менеджмента. Организация системы экологического менеджмента корпорации. Экономическое обеспечение экологического менеджмента. Правовые аспекты регламентирования деятельности хозяйствующих субъектов с учетом экологического фактора. Виды ответственности за экологические правонарушения.*

**4.3 Практические занятия (семинары)**

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Основные понятия, термины и определения корпоративной социальной ответственности | 2 |
| 2 | 2 | Система ответственности и корпоративная социальная ответственность в менеджменте | 2 |
| 3 | 3 | Корпоративная социальная ответственность как стратегическая цель современной компании при организации процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса | 2 |
| 4 | 4 | Деловая этика и менеджмент в корпоративной социальной ответственности | 2 |
| 5 | 5 | Понятие и технология разработки и внедрения организационной культуры в корпорации | 2 |
| 6 | 6 | Корпоративная социальная политика | 2 |
| 7 | 7 | Корпоративная социальная ответственность и социально-трудовые отношения | 2 |
| 8 | 8 | Корпоративная социальная ответственность: концепция экологического менеджмента | 2 |
| | | Итого: | 16 |

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

*1 Ермакова, Ж. А. Корпоративная социальная ответственность [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент / Ж. А. Ермакова, И. Н. Корабейников, Р. М. Прытков; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования «Оренбург. гос. ун-т». - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 22694 Kb). - Оренбург : ОГУ, 2016. - Загл. с тит. экрана. -Adobe Acrobat Reader 6.0 - ISBN 978-5-7410-1408-0. – Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9696_20160302.pdf*

*2 Корпоративная социальная ответственность [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. Э. М. Короткова; Гос. ун-т упр. - Москва : Юрайт, 2014. - 445 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - На тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-9916-3577-6.*

### 5.2 Дополнительная литература

*1 Выполнение контрольной работы по дисциплине "Корпоративная социальная ответственность" [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм, 43.03.01 Сервис / сост. Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2022. - 36 с- Загл. с тит. экрана. – Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/177416_20220920.pdf*

*2 Социальный менеджмент : учеб.для вузов / под ред. В. Д. Валового. - М. : ЗАО Бизнес-шк. Интел-Синтез, 2000. - 392 с.*

*3 Капитонов, Э. А. Корпоративная культура: теория и практика / Э. А. Капитонов, Г. П. Зинченко, А. Э. Капитонов. - М. : Альфа-Пресс, 2005. - 352 с. - Библиогр.: с. 336-348. - ISBN 5-94280-113-4.*

*4 Корпоративная социальная ответственность : учебник для бакалавров / под ред. Э. М. Короткова; Гос. ун-т упр. - Москва : Юрайт, 2013. - 445 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-9916-2788-7.*

*5 Зарецкий, А. Д. Корпоративная социальная ответственность: мировая и отечественная практика : учеб. пособие / А. Д. Зарецкий, Т. Е. Иванова. - Краснодар : КСЭИ, 2012. - 232 с. - Библиогр.: с. 191-193. - Прил.: с. 194-231. - ISBN 978-5-91276-024-2.*

*6 Бабич, А. М. Корпоративная социальная ответственность и социальное развитие предприятий : учебное пособие : [16+] / А. М. Бабич, А. А. Попков, О. Н. Слоботчиков ; Институт мировых цивилизаций. – Москва : Институт мировых цивилизаций (ИМЦ), 2018. – 296 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598420*

*7 Рыбина, З. В. Корпоративная социальная ответственность : учебное пособие : [16+] / З. В. Рыбина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 223 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597420*

### 5.3 Периодические издания

*1 Кадровое дело : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2013-2024.*

*2 Кадровая служба и управление персоналом предприятия : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать", 2013-2024.*

*3 Туризм: право и экономика : журнал. - Москва : ИГ "Юрист", 2013-2024.*

*4 Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса: журнал. - Москва : Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 2025.*

*2 Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал: издание Оренбургского государственного университета. - Оренбург: ОГУ, 2026.*

### 5.4 Интернет-ресурсы

*1 https://openedu.ru/course/spbstu/MANAG/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Менеджмент».*

*2 \\fileserver1\GarantClient\garant.exe - Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис.*

*3 http://window.edu.ru - единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы*

*4 http://infomanagement.ru/ - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.*

*5 http://www.aup.ru/ - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.*

*6 http://elibrary.ru/ – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».*

*7 http://bukvy.net/ - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.*

*8 http://praktikmanager.ru/ - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.*

*9 http://infomanagement.ru/ - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.*

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3. Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5. Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

## 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

***К рабочей программе прилагаются:***

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Корпоративная социальная ответственность».

- Шестакова, Е. В. Написание реферата [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки: 38.03.03 Управление персоналом, 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм, 38.04.03 Управление персоналом, 43.04.01 Сервис, 43.04.02 Туризм / Е. В. Шестакова, Р. М. Прытков; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. финансов. - Оренбург : ОГУ. - 2019. - 21 с.

- Прытков, Р. М. Корпоративная социальная ответственность : методические указания для студентов, обучающихся по программе высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис / Р. М. Прытков; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2020. - 23 с.