

一、简答题

1. 什么是企业社会责任？它与企业慈善有什么关系？
2. 利益相关者的概念是什么？P11 谁是企业的利益相关者？
3. 我国《消费者权益保护法》规定消费者有哪些基本权利？

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，消费者享有以下 9 项权利：

①安全权：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。安全权包括两方面内容：一是人身安全权，二是财产安全权。

②知情权：是指消费者在购买使用商品或接受服务时，知悉商品和服务真实情况的权利。

③选择权：消费者有权根据自己的消费愿望、兴趣、爱好和需要，自主地、充分地选择商品或者服务。

④公平交易权：消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质

量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。消费者的公平交易权主要表现在：一是有权获得公平交易条件。如有权获得质量保障、价格合理、计量正确等交易条件。二是有权拒绝经营者的强制交易行为。如强迫消费者购物或接受服务、强迫搭售等。

⑤求偿权：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，享有依法获得赔偿的权利。人身权受到的侵害，包括生命健康权，人格方面的姓名权、名誉权、荣誉权等受到侵害。财产损害，包括财产上的直接损失和间接损失。

⑥结社权：消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

⑦获得知识权：消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者获得有关知识的权利，有利于提高消费者的自我保护能力，而且也是实现消费者其他权利的重要条件。其权利包括消费者的姓名权、名誉权、荣誉权、肖像权等。

⑧受尊重权：消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

⑨监督权：消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。有权检举、控告侵害消费者权益的行为，有权对保护消费者工作提出批评、建议。

4. 为了防止商业秘密被泄露，常用的方法是什么？其有优点在哪里？

5. 在实际工作中，企业应该遵循怎样的原则来处理工作安全问题？

6. 国际经营中有哪些典型的伦理问题？

7. 道德管理的概念如何界定？

8. 为什么说卓越道德是稀缺的？

卓越道德稀缺性既受制于道德资源配置的稀缺性,也包含主体道德心理,能力和行为的稀缺性.对于道德稀缺性问题,经典的伦理学理论给出了不同的解释模式和解决路径。

9. 在企业经营中，以人为本原则包括哪些方面的内涵？

10. 企业伦理准则包括哪些内容？

11. 企业为什么必须履行伦理责任？

12. 商业秘密有哪些特征？

13. 为什么说企业有保护环境的责任？

14. 为什么说道德并非完全是主观的？

在古希腊，智者学派的代表人物普罗泰戈拉说过：人是万物的尺度。意思就是一切的评判都以人的感觉为标准，行为并无好坏之分，你认为它是什么它就是什么。道德也无固定的标准，每个人都有自己的道德。

这一观点应当从道德的产生的方式开始分析：马克思主义者认为：道德起源于社会生活和社会生产，特别是经济关系。马克思主义认为，道德是一种社会意识形态，它是人们共同生活及其行为的准则和规范，不同的时代、不同的阶级有不同的道德观念，没有任何一种道德是永恒不变的。

很明显，道德并不是根据一个人的主观判断而定，应当从它的起

源：社会人民生活，社会经济状况来看。一个人的观点并不能撼动整个社会的道德标准。

智者学派的道德观点使得古希腊的道德出现滑坡，即如果社会不存在一个道德标准，每个人自定标准，而且，每个人又都会认为自己的行为是正确的，那么结局是可想而知的。

苏格拉底针对这一观点，提出：有思想里的人是万物的尺度，试图挽回道德颓圮之势。

15. 如何形成、强化、传播道德观念？

16. 什么是社会创业？社会创业的两个关键性特征是什么？

17. 什么是企业社会责任的底线责任和超越底线责任？区分两者有何意义？

18. 何谓伦理置换？

二、论述题

1. 有人说：“企业的责任就是合法条件下的利润最大化”，你对此有何评价？

企业社会责任(Corporate Social Responsibility,简称 CSR)是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时,还要承担对员工、消费者、社区和环境的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念,强调要在生产过程中对人的价值的关注,强调对消费者、对环境、对社会的贡献。

关于企业社会责任的争论是一个客观存在的问题。“企业的唯一的社会责任就是利润最大化”属于社会责任的古典观持有的看法,而“企业不仅仅是一个经济实体,除了创造利润之外还要承担社会责任、保护和增进社会福利”是社会责任的社会经济观持有的看法。我认为前一种观点是不正确的,后一种观点表述合理。

(1) 企业应当承担社会责任

公司财产的运用是深受公共利益影响的,法律和舆论在一定程度上正迫使企业同时承认和尊重其他人的利益;企业管理者应树立公司责任观,不仅要通过一定的法律机制促使公司承担对社会的责任,而且管理者应当自觉践行这种责任。

(2) 企业应承担的具体社会责任

①企业应该承担并履行好经济责任,为极大丰富人民的物质生活,为国民经济的快速稳定发展发挥自己应有的作用。最直接地说就是盈利,尽可能扩大销售,降低成本,正确决策,保证利益相关者的合法权益。

②企业在遵纪守法方面做出表率,遵守所有的法律、法规,包括环境保护法、消费者权益法和劳动保护法。完成所有的合同义务,带头诚信经营,合法经营,承兑保修允诺。带动企业的雇员、企业所在的社区等共同遵纪守法,共建法治社会。

③伦理责任是社会对企业的期望,企业应努力使社会不遭受自己的运营活动、产品及服务的消极影响。加速产业升级和产业结构的优化,大力发展绿色企业,增大企业吸纳就业的能力,为环境保护和社会安定尽职尽责。

④企业应履行慈善责任。现阶段构建和谐社会的一个重要任务是要大力发展社会事业,教育、医疗卫生、社会保障等事业的发展直接关系到人民的最直接利益,也直接决定着社会安定与否,和谐与否。很多地方在发展社会事业上投资不足或无力投资,这就需要调动一切可以调动的资本,企业应充分发挥资本优势,为发展社会

事业,为成为一个好的企业公民而对外捐助。支援社区教育、支持健康、人文关怀、文化与艺术、城市建设等项目的发展,帮助社区改善公共环境,自愿为社区工作。

2. “顾客永远都是对的”,这种营销策略是真正的为顾客着想吗?

我们需要正确的理解“顾客永远是对的。”

“顾客永远是对的”是有前提条件的。从一般意义上讲,顾客作为一个自然人,他的行为不可能永远是对的。为便于正确理解这句经营理念,我们应该明确这样一个前提条件,即顾客的行为首先必须是符合法律、法规和社会道德的行为,任何人都不能够违背这样的行为规范。如果没有这一前提,我们便无从谈起。“顾客永远是对的”,体现了对顾客的尊重。作为产品使用者的顾客对产品质量有发言权,他们的判断、取舍和选择具有权威性。在市场经济条件下,顾客是第一位的。“顾客总是对的”强调的是一种无条件为客人服务的思想。用它来指思想,而不能教条地理解,否则,便会出现类似“客人偷东西也是对的客人打人也是对的客人逃账也是对的”这样的问题;“顾客总是对的”是指一般情况下,客人总是对的,无理取闹者很少。客人离家在外,一般不愿惹事生非,找不愉快,一旦客人提意见,或前来投诉,就说明我们的服务或管理出了故障,重要的是赶快帮客人解快,而非

争论孰对孰错；还需要注意的是：“顾客总是对的”，意味着管理人员必须尊重员工，理解员工，“客人总是对的”并不意味着“员工总是错的”，管理人员就必须尊重员工，理解员工，否则，将会极大地挫伤员工对客人服务的积极性。

3. 为什么说企业除了承担必要的经济责任，还要承担相应的环境责任？

4. 康德义务论关于绝对命令的三条表述是什么？

康德绝对命令三条原则：

① “要只按照你同时也能成为普遍规律的准则去行动。”

② “不论是谁，在任何时候都不应把自己和他人仅仅视为工具，而应该永远看作自身就是目的。”

③ “全部准则通过立法而和可能的目的王国相一致，如像自然王国一样。”

5. 公正处罚需要考虑哪些因素？

有人说：“目前中国的社会环境还不具备讲企业道德的条件”，请问你对此有何评价？

企业中的道德问题不仅仅是企业自身的问题，更关乎企业对整个社会的影响。道德问题的形成受内、外部环境的影响，那么解决道德问题也需要内、外部共同发力，最终形成良好的市场环境，形成有道德、有社会责任感的企业群体。一方面环境促使企业重视道德问题，迫使企业解决道德问题，另一方面企业的道德准则也影响着环境，促使环境向上进步。只有形成相互刺激相互促进的良性循环，才是社会发展的进步。相信经济社会的发展、民主法治的完善，也会使企业走出道德问题的困境，形成更加公平、有序的社会环境。

7. 孔子说：“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”“不能正其身，如何正人”。请结合所学知识，谈谈你对这句话的看法。

当管理者自身端正，作出表率时，不用下命令，被管理者也就会跟着行动起来；相反，如果管理者自身不端正，而要求被管理者端正，纵然三令五申，被管理者也不会服从的。

8. 请简要论述一下卡罗的企业社会责任观。

“君子爱财，取之有道”，

请谈谈你对这句话的认识。

经商图利，天经地义！对于生意人来说，赚不到钱的生意不做，赔本生意更不能做，取之无道的生意也不能做。所谓“取之有道”，首先就是要掌握一定取财技巧，否则的话，“君子爱财”也只能是爱而已，是取不来的。胡雪岩精于生财、取财之道，比如，他善于“做”招牌、“做”面子、“做”信用；广罗人才，投资贵人；施财扬名，广结人缘……这些措施，就都是他的生财、取财之道，而且也确实行之有效。

其次，“君子爱财，取之有道”的“道”，在胡雪岩这里，还有一层更重要的意义，那就是不违背良心、不损害道义。胡雪岩认为生意要想做长久，就不要有“发横财的心思”，而是要“勤勤恳恳地去经营”。这是因为，做生意先做人，假如跌进钱眼里，一心只想赚钱，为了钱坑蒙拐骗，不择手段，取之无道，那就是奸商，奸商赚的钱再多，也为人们所不齿，而且，早晚必有祸殃。

10. “利益相关者管理原则”的主要内容。

11.有人说，“生存权是最重要的，因此，企业在面临生存危机时，可以（即伦理上允许）不择手段”，你对此有何评价？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/325331004311011110>