

1. На собрании с руководителями служб генеральный менеджер гостиницы объявил: «Известная консалтинговая компания разработала для нашего отеля профессиональный кодекс сотрудника. Теперь он будет являться основным регламентом, содержащим нормы морали для всех сотрудников гостиницы». Оцените это высказывание с позиции таких понятий, как этика, этикет, мораль.

2. В отделе кадров отеля ввели правило: Сотрудники, имеющие постоянную регистрацию в г. Москва, получают зарплату на 10% выше, чем те, у которых нет такой регистрации. Оцените это правило с точки зрения профессиональной этики.

3. Изучите диалог двух сотрудников отеля и определите, какие моральные принципы общения использовал руководитель службы приема (СПиР) и размещения с администратором службы приема и размещения (далее администратор).

Диалог:

Руководитель СПиР: Иван, мне бы хотелось с тобой пообщаться тет-а-тет. Давай в перерыве пообщаемся.

Администратор: Хорошо, Сергей Михайлович, я зайду к Вам в кабинет.

Через 30 минут в кабинете у Сергея Михайловича.

Руководитель СПиР: Иван, я обратил внимание, что последнее время ты выглядишь уставшим и нервно реагируешь на просьбы гостей.

Администратор: Да, действительно Сергей Михайлович, я устал, у меня маленький ребенок, я не высыпаюсь.

Руководитель СПиР: Иван, ты же понимаешь, что наша служба лицо отеля, мы все должны быть максимально гостеприимны. Как решение проблемы, предлагаю тебе взять мини отпуску на 3-5 дней, выспаться и позаниматься с ребенком.

Администратор: Спасибо, Сергей Михайлович, так и сделаю, обещаю впредь всегда быть свежим и позитивным!

Руководитель СПиР: Отлично! Кстати, Иван, расскажи про успехи своего ребенка, что он уже научился делать?

4. Изучите диалог двух сотрудников отеля и определите, какие моральные принципы общения использовал администратор Иван при общении с руководителем СПиР.

Диалог:

Руководитель СПиР: Иван, хочу у тебя поинтересоваться, как тебе нравится наша новая программа лояльности для гостей?

Администратор Иван: Сергей Михайлович, я считаю, что она не доработана, не все категории гостей учтены в этой программе лояльности.

5. Изучите кейс и ответьте на вопрос: «Какой тип этики делового общения был нарушен?»

Кейс. Портье службы приема и размещения по отношению к своему руководителю:

- Не старается помогать руководителю в создании доброжелательной нравственной атмосферы.

- Не пытается навязать руководителю свою точку зрения, командовать им.
- Если в коллективе что-то случается (радостное или неприятное событие), не сообщает об этом руководителю.

6. Изучите кейс и ответьте на вопрос: «Какой тип этики делового общения был нарушен?»

Кейс. Портье службы приема и размещения по отношению к своим коллегам:

- Не пытается достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
- Не разграничивает, если этого не делает руководитель, свои обязанности и ответственность с другими.
- В отношениях с коллегами из других отделов сваливает вину на своих коллег.

7. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Какой принцип делового этикета по Дж. Ягеру был нарушен руководителем службы приема и размещения в гостинице?

Кейс. Руководитель СПиР пришел на собрание руководства гостиницы за 15 минут до начала встречи, был одет в джинсы и футболку.

8. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Какой принцип бизнес-этикета был нарушен руководителем службы маркетинга в гостинице?

Кейс. Руководитель службы маркетинга в гостинице Мария при встрече с генеральным менеджером отеля поприветствовала его после его приветствия, руку первой не подала.

9. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Специалисты какого подразделения будут отвечать на претензию гостя?

Кейс. Гость написал жалобу на официальном сайте отеля о том, что при бронировании номера по телефону, ему не ответили на все вопросы о питании в отеле и не перезвонили, как обещали.

10. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Специалисты какого подразделения несут ответственность за случившиеся с гостем?

Кейс. Гость написал жалобу на официальном сайте отеля о том, что он плохо себя чувствовал после ужина в ресторане отеля.

11. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Какую ошибку совершил парковщик отеля?

Кейс. При приезде гостей парковщик отеля объяснил гостям порядок парковки и стоянки машин, проинформировал гостей о стоимости услуги парковки, ключи от машины убрал в надежное безопасное место.

12. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Какую ошибку совершил администратор СПиР при позднем выезде гостя?

Кейс. Гость предупредил администратора гостиницы, что хочет задержаться в номере на 4 часа. Администратор проверил по системе, что следующие гости заезжают на следующий день, поэтому времени для уборки достаточно. Гостю разрешили пользоваться номером, однако при выезде гость был не доволен, т.к. с него потребовали почасовую оплату, к которой он был не готов.



13. Правила поведения в общественных местах применимы для коммуникации частных лиц того или иного социума между собой – это ...
14. Правила этикета обычно представлены
15. Этикет предполагает наличие правил, которым люди вынуждены следовать, чтобы казаться ...
16. Изучение этики закладывает основы ...
17. Какой изученный термин имеет следующую формулировку? «Практические действия, поступки и их последствия с точки зрения их духовной и моральной оценки»
18. Какой изученный термин имеет следующую формулировку? «Форма общественного сознания, общественный институт, выполняющий функцию регулирования поведения человека»
19. Установите соответствие между частями одного утверждения
20. Установите соответствие между изученными терминами и их описанием
21. Принцип общения, подразумевающий Равенство партнёров, которое помогает поддержать взаимное уважение во время коммуникации, это ...
22. Принцип общения, подразумевающий достойное и уважительное отношение к собеседнику, - это ...
23. Принцип общения, подразумевающий проявление чувства меры в общении, не позволяющее поставить в неловкое положение оппонента, - это ...
24. Принцип общения, подразумевающий умение сдерживать эмоции и оставаться в рамках приличия даже в острой или конфликтной ситуации, - это ...
25. Как называется принцип общения, подразумевающий сочетание со сдержанностью в оценках и уважительным отношением к взглядам и вкусам собеседника?
26. Кого Швейцер считал «этическим человеком»?
27. Что описывается, как совокупность нравственных правил, которые регулируют процесс взаимодействия между людьми и определяют, что считается правильным или неправильным?
28. Как переводится с французского «Перфекционизм»?
29. Установите соответствие между принципами общения и их описанием



30. Установите соответствие между авторами и названиями этических концепций

31. Что дают принципы этики деловых отношений, т.е. профессиональной этики, дают конкретному сотруднику в любой организации?

32. Как в идеале должны соотноситься собственные представления о том, что этично, и профессиональные этические нормы?

33. Какой термин описывается как «нравственные требования общества или группы к личности, в которых объясняются характер, объем и границы возможного поведения»?

34. Какой термин описывается как «субъективно-объективная реальность, которая включает в себя предметы и явления материального и духовного порядка»?

35. Основными видами ценностей являются ...

36. Предпочтения человека, выражающиеся в вещественной форме, - это ...

37. Высшие для человека значения, определяющей их категорией является добро (благо), которое охватывает совокупность действий, - это ...

38. Деловой человек в России был ...

39. Установите соответствие между принципами ведения дел в России и их компонентами

40. Установите соответствие между элементами этики делового общения «по горизонтали» и их пояснением

41. Корректность помогает ...

42. Вытекающие из принципа гуманизма конкретные правила поведения выступают ...

43. Дань традициям приобретает особую актуальность в современном мире в условиях

44. Кому принадлежит фраза: «Точность — вежливость королей и долг всех добрых людей!»

45. Что такое интеллект?

46. Как специалисты формулируют принципы делового этикета?

47. Любезность не должна быть ... (продолжите фразу)

48. Понимание эмоционального состояния окружающих позволит ... (продолжите фразу)

Магазин готовых ответов на тесты, практики, купить в магазине! ➔ **ОТВЕТЫ**
Нужна помощь с тестами, практикой, дипломной вкр? ➔ **КОНСУЛЬТАЦИЯ**

49. Установите соответствие между принципами бизнес-этикета и их описанием
50. Установите соответствие между принципами делового этикета по Дж. Ягеру и их пояснением
51. Директор или менеджер по эксплуатации номеров руководит ...
52. Подразделение «Парикмахерская» в отеле относится к ...
53. Как по-другому называется коммерческая служба?
54. Кто возглавляет СПИР?
55. Как по-другому называется служба приема и размещения?
56. Какая служба занимается расчетами и организацией отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой?
57. В состав какой службы входит кадровая служба?
58. Какое подразделение в гостинице занимается организацией мероприятий на территории гостиницы, связанных с деловым туризмом?
59. Установите соответствие между составом служб гостиницы и их названием
60. Установите соответствие между названиями подразделений службы организации питания и должностями сотрудников
61. Какой вопрос можно задать вновь прибывшему гостю?
62. При раннем выезде, если у гостя в стоимость номера входит оплаченный завтрак, ему будет приятно услышать, что при выезде ...
63. От того, насколько заботливы и внимательны будут администраторы при выезде, зависит ...
64. Какую информацию рекомендуется разместить в буклете для гостя?
65. Продолжите фразу о важности гостеприимства «У Вас никогда не будет второго шанса ...»
66. Какие существуют временные рамки по заселению групп до 30 человек?
67. Какие существуют временные рамки по заселению индивидуальных туристов?
68. Какие существуют временные рамки по заселению групп от 30 до 100 человек?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



sinerqy@yandex.ru



sinerqy.com

69. Установите соответствие между действиями сотрудников и должностями СПиР
70. Установите соответствие между этапами обслуживания и действиями сотрудников СПиР
71. Что отражает внутренние убеждения человека о том, что является правильным или неправильным.
72. У главного входа в отель гостей дружелюбно с улыбкой встречает ...
73. Прежде чем принять автомобиль, парковщику машин требуется ...
74. Стоянка высококлассного отеля охраняется ...
75. Служащие стойки Reception всегда должны давать гостю понять ...
76. Персонал Front desk обслуживает посетителей ...
77. Как желательно всем сотрудникам СПиР обращаться к гостям?
78. Что может сделать для гостей отель, чтобы постояльцы вовремя добрались до аэропорта или вокзала?
79. Расположите в правильной последовательности действия швейцара:
80. Установите соответствие между этапами обслуживания гостей в гостинице и действиями сотрудников
81. Изучите кейс и ответьте на вопрос: какую ошибку совершил администратор СПиР при выезде гостя?
- Кейс. При выезде гостя администратор СПиР попросил гостя сдать ключи, проверил по системе нет ли у гостя задолжностей, сообщил об выезде в службу мини баров, принял у гостя оплату, предложил воспользоваться услугами трансфера, пожелал приятного пути и заверил, что он всегда желанный гость в отеле.
82. К каким двум группам можно условно отнести всех гостей, прибывающих в отель?
83. Где должна быть размещена информация о ценах номеров (мест в номере)?
84. Организация обслуживания в гостиничном предприятии направлена на максимальное удовлетворение потребностей клиентов и должна иметь ...
85. Служба СПиР в гостинице ...
86. Служба эксплуатации номерного фонда ...
87. Служба организации питания ...



88. Менеджер какой службы руководит группой по ремонту и обслуживанию номерного фонда, горничными, уборщицами, консьержками, группой контроля, хозяйственной службой?
89. Какое подразделение гостиницы отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения?
90. Какое подразделение гостиницы создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи?
91. К какой службе в гостинице относятся портье?
92. Установите соответствие между должностями в гостинице и подразделениями, к которым они относятся.
93. Расположите в правильной иерархической последовательности сверху вниз должности в гостинице:
94. Изучите кейс и ответьте на вопрос: Специалисты какого подразделения будут выполнять заявку от гостя?
Кейс. В службу СПиР поступила заявка от гостя о том, что не сломался душ в ванной.
95. Главная особенность делового общения — ...
96. Появление правил этикета было вызвано стремлением
97. Этикет реализует стремление человека ...
98. Наряду с традиционными видами этикета в настоящее время выделяют ...
99. Установите соответствие между видами этикета и их описаниями
100. Расставьте в правильной последовательности элементы начала деловой встречи:
101. Изучите кейс и ответьте на вопрос: «Какие правила вежливости были нарушены сотрудником отеля?»
Кейс. Официант ресторана гостиницы сидел у входа в ресторан и общался по мобильному телефону по личным делам. За этим занятием его застал вошедший гость.
102. На что ориентированы принципы современного этикета?
103. Что такое вежливость?
104. Что, помимо желания быть полезным другому человеку, проявляется в любезности?

- 105.** Исторически сложившаяся совокупность нравственных предписаний, норм, оценок, кодексов и научных теорий о должном поведении личности в деловой деятельности, вытекающих из социальных функций и обусловленных спецификой профессии, - это ...
- 106.** Золотое нравственное правило - ...
- 107.** Д. Дж. Фритцше писал: ...
- 108.** «Стремление к успеху любой ценой» - позиция ...
- 109.** Кому принадлежит это высказывание? «Бизнес — это искусство зарабатывать деньги»
- 110.** Что позволяют понять нравственно-экономические концепции?
- 111.** Повседневный опыт, необходимость регулировать взаимоотношения людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований ... (продолжите фразу)
- 112.** Распределите в правильной исторической последовательности элементы развития нравственно-экономических идей (от раннего периода к современности).
- 113.** Установите соответствие между базовыми этическими ценностями и их описанием
- 114.** Изучите кейс и ответьте на вопрос: «Какой тип этики делового общения был нарушен?»
- Кейс. Руководитель службы питания в гостинице:
- Не создает сплоченного коллектива, не приобщает к целям сотрудников.
 - Может сделать замечание в грубой форме.
 - Есть любимчики.
 - Имеет личные привилегии.
- 115.** Какие представления включает Этический кодекс человека?
- 116.** Принятые в обществе правила поведения, основанные на принципах морали и этики – это ...
- 117.** Особые этические категории, базирующиеся в свою очередь на этических теориях и учениях, которые составляют мировоззренческую базу морали – это ...
- 118.** Широко распространенная в этической мысли концепция, содержание моральных требований в которой сводилось к получению наслаждения и избеганию страданий, - это ...
- 119.** Концепция, рассматривающая достижение счастья как высшее проявление добродетели и основу моральных поступков, - это ...



120. Как называется учение, которое утверждает, что высшим нравственным идеалом является любовь и служение Богу?
121. Как называется учение, нравственную цель и идеал жизни связывавшее с самоограничением чувственных устремлений и удовольствий?
122. Как называется концепция, основателем которой является древнегреческий философ Зенон?
123. Как называется ялософское течение, родоначальники которого — американцы Ч. Пирс, У. Джеймс, Дж. Дьюи?
124. Распределите в правильной последовательности толкование влияния на человеческое поведение по Бенхаму.
125. Установите соответствие между направлениями в этики и их описанием
126. Сотрудник гостиницы живет по следующим принципам:
- Жить нужно в удовольствии
Работать нужно только для того, чтобы удовлетворять потребности в удовольствии
Главное жизненное благо - это получение удовольствия, наслаждения
- Подумайте и ответьте на вопрос, к какой этической концепции относится такое отношение к жизни, какие последствия может иметь такое отношение к жизни и работе.
127. Учение, объектами исследования которого являются мораль и нравственность – это ...
128. Свод правил, которые принято соблюдать в различных ситуациях общения с окружающими – это ...
129. Впервые слово «Этика» употребил и ввел в обиход ...
130. Впервые использование термина «Этикет» было отмечено во время придворного церемониала в период ...
131. Какой вид этикета регламентирует принятые нормы поведения при дворце, в монархических странах?
132. Какой вид этикета применяется в профессиональной деятельности в зависимости от принятых для той или иной сферы деятельности норм?
133. Какой вид этикета регламентирует общепринятые правила проведения встреч между дипломатами и другими официальными лицами на межгосударственном уровне?
134. Какой вид этикета регламентирует свод правил поведения и обращения военнослужащих лиц как при исполнении служебных обязанностей, так и в общественных местах?



Магазин готовых ответов на тесты, практики, купить в магазине! ➔ **ОТВЕТЫ**

Нужна помощь с тестами, практикой, дипломной вкр? ➔ **КОНСУЛЬТАЦИЯ**

135. Распределите по важности соблюдения человеком правил (от наиболее важного к наименее важному)

136. Установите соответствие между изученными терминами и их описанием

137. Мальчик в школе был свидетелем драки других школьников, но при вопросе учительницы не выдал своих одноклассников. Какие нормы он нарушил, а какие, наоборот, поддержал?

