****

**II EDYCJA 2023-2024**

**SUKCES W HOTELARSTWIE TO TEŻ ODKRYWANIE POTRZEB GOŚCIA BIZNESOWEGO**

**Etap centralny: 25.03.2024 r.**

**Zadania teoretyczne. Test jednokrotnego wyboru**

**Uczestnicy mogą korzystać z prostych kalkulatorów**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr pyt.** | **Treść pytania** | **Odpowiedź** |
| **1.** | **Pracownik recepcji wystawił gościowi biznesowemu fakturę z błędną wartością brutto. Który dokument powinien sporządzić recepcjonista po zgłoszeniu przez gościa zauważonej pomyłki?**1. Notę korygującą.
2. Fakturę końcową.
3. Fakturę korygującą.
4. Dzienne zestawienie faktur.
 | **C** |
| **2.** | **Najlepsza dostępna cena pokoju w danym obiekcie noclegowym na dany moment to** 1. Rack Rate.
2. Last Minute.
3. First Minute.
4. Best Available Rate.
 | **D** |
| **3.** | **„Butler” we współczesnym hotelarstwie to**1. osobisty asystent gościa hotelowego.
2. osoba dbająca o dobre relacje na linii gość-hotel.
3. osoba pomagająca bagażowemu w obsłudze gości.
4. osoba odpowiedzialna za organizację przyjęć w hotelu.
 | **A** |
| **4.** | **Czternastodniowe, cykliczne spotkanie o tematyce medycznej dla kilku tysięcy osób to**1. forum.
2. kongres.
3. konwencja.
4. sympozjum.
 | **B** |
| **5.** | **Na podstawie danych zwartych we fragmencie faktury oblicz wartość netto usług w pozycji razem.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa towaru lub usługi | J.m. | Ilość | Cena jednostkowanetto [zł] | Wartość netto[zł] | Stawka podatku VAT [%] | Wartość podatku VAT [%] | Wartość brutto [zł] |
| 1. | Sala konferencyjna- wynajem | godz. | 6 |  |  | 23 |  | 600,00 |
| 2. | Przerwa kawowa | szt. | 25 |  |  | 23 |  | 625,00 |
|  | RAZEM | ? |  |  | 1225,00 |

1. 101,63 zł
2. 229,07 zł
3. 605,75 zł
4. 995,93 zł
 | **D** |
| **6.** | *Cennik wynajmu powierzchni targowej (fragment)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Terminy** | **01.01 – 30.04** | **01.05 – 30.09** | **01.10 – 31.12** |
| **Cena za 1 m2** | 350,00 zł/dzień | 150,00 zł/dzień | 250,00 zł/dzień |
| *Wynajem stoiska na co najmniej 3 dni targowe – 5 % rabatu* |

**Na podstawie zamieszczonego fragmentu cennika oblicz koszt, który poniesie hotel za wynajęcie stoiska o powierzchni 22 m² podczas targów turystycznych w Warszawie, w terminie 27-30.03?**1. 30 800,00 zł
2. 29 260,00 zł
3. 21 945,00 zł
4. 13 200,00 zł
 | **B** |
| **7.** | *Opis sytuacji*

|  |
| --- |
| *Gość zarezerwował nocleg w pokoju typu DBL na pierwszym piętrze. Podczas procedury check in recepcjonista zaproponował gościowi, za dopłatą, taki sam pokój, ale na piątym piętrze z widokiem na jezioro.* |

**Na podstawie przedstawionego opisu określ, który rodzaj strategii sprzedaży zastosował recepcjonista.**1. Upgrade.
2. Up-selling.
3. Downgrade.
4. Cross-selling.
 | **B** |
| **8.** | **Poszerzenie oferty działu SPA & Wellness w hotelu o nowe rodzaje masaży to działanie w ramach strategii**1. ceny.
2. promocji.
3. produktu.
4. dystrybucji.
 | **C** |
| **9.** | **Force majeure to inaczej**1. siła wyższa.
2. regulamin hotelowy.
3. dokonanie przelewu.
4. przedpłata części ceny za usługę.
 | **A** |
| **10.** | **Budzenie zlecone przez gościa VIP realizowane jest**1. bezpośrednio przez pokojową.
2. przez automatyczną sekretarkę.
3. po uiszczeniu odpowiedniej opłaty.
4. telefonicznie przez pracownika recepcji.
 | **D** |
| **11.** |

|  |
| --- |
| Cennik pokoi hotelu „Blue Resort”:1. SGL – 200 zł/dobę
2. DBL – 300 zł/dobę
3. DBL DLX – 350 zł/dobę
4. STE – 700 zł/dobę
 |

**Na jakie maksymalne odszkodowanie może liczyć uczestnik konferencji odbywającej się w hotelu „Blue Resort”, jeżeli z jego pokoju (DBL) skradziono złoty zegarek o wartości 12 000 zł, laptop o wartości 16 000 zł, złoty sygnet o wartości 7 000 zł i biżuterię żony o wartości 8 000 zł?**1. 15 000 zł
2. 30 000 zł
3. 34 000 zł
4. 43 000 zł
 | **B** |
| **12.**  | **Ile za pobyt w hotelu zapłaci gość przebywający z żoną w pokoju dwuosobowym superior w terminie od 15-17 lipca 2024 roku, jeżeli skorzystają z posiłków dostarczanych do pokoju w ramach opcji HB?**

|  |  |
| --- | --- |
| Rodzaj pokoju | Termin pobytu |
| 01.05-15.09.2024 | 16.09.2024-30.04.2025r. |
| SGL | 290,00 zł | 220,00 zł |
| DBL | 350,00 zł | 300,00 zł |
| DBL superior | 400,00 zł | 350,00 zł |
| STE Junior | 450,00 zł | 400,00 zł |
| STE | 600,00 zł | 550,00 zł |

 W cenie noclegu: śniadanie, podatek VAT Dodatkowo: lunch: 45,00 zł/os., obiadokolacja: 56,00 zł/os. Opłata room service: 25% od wartości zamówienia1. 1003,00 zł
2. 1024,00 zł
3. 1080,00 zł
4. 1280,00 zł
 | **C** |
| **13.** | **Prelegentowi konferencji, który jest diabetykiem należy zaproponować zestaw obiadowy składający się z**1. sałatki owocowej, bakłażana ze spaghetti, sera smażonego z borówkami.
2. talerza pikantnych sałatek, zupy cebulowej, combra sarniego, frytek, sałatki z rzodkwi.
3. gotowanej cielęciny, ziemniaków z wody, marchwi z wody, świeżego ogórka, kompotu z agrestu.
4. rosołu wołowego z jarzynami, kotleta de volaille, marchwi z wody, świeżego ogórka, kompotu z gruszek.
 | **C** |
| **14.** | **Taryfa hotelowa OV oznacza**A. skrócenie pobytu. B. przedłużenie pobytu.C. nocleg ze śniadaniem.D. nocleg bez wyżywienia. | **D** |
| **15.** | **Możliwość dodatkowego obciążenia karty gościa za usługi, które w momencie wyjazdu nie były zgłoszone w recepcji to**A. cashback.B. charge back.C. preautoryzacja.D. delayed charges. | **D** |
| **16.** | **Visitors card to angielska nazwa karty**A. pobytu.B. turystycznej.C. rejestracyjnej.D. rezerwacyjnej. | **A** |
| **17.** | **Po konferencji "Sztuczna inteligencja w grafice" odbyła się uroczysta kolacja. Na stołach bankietowych zostały umieszczone wizytówki z imieniem i nazwiskiem wskazujące dla kogo przeznaczone jest konkretne miejsce siedzące. Wizytówka tego rodzaju to**1. badge.
2. shield.
3. menaż.
4. winietka.
 | **D** |
| **18.** | **Podczas pobytu w ośrodku Medical SPA Szmaragdowy Kamień Państwo Milińscy zarezerwowali kąpiel solankową, terapię borowinową oraz kąpiel siarkową, czyli zabiegi zaliczane do** 1. krioterapii.
2. fizykoterapii.
3. kinezyterapii.
4. balneoterapii.
 | **D** |
| **19.** | **Goście, którzy w czasie urlopu wypoczynkowego chcą skorzystać z oferty, która obejmuje nocleg oraz trzy posiłki dziennie powinni wybrać**1. Bermuda Plan.
2. European Plan.
3. Full American Plan.
4. Modified American Plan.
 | **C** |
| **20.** | **Urządzenie przedstawione na zdjęciu to**1. wizualizer.
2. kamera internetowa.
3. rzutnik multimedialny.
4. zestaw wideokonferencyjny.
 | **A** |
| **21.** | **W hotelarstwie recepcjonista powinien znać i stosować zasady cross-selling, które polegają na**1. oferowaniu dla gościa dóbr substytucyjnych podczas rozmowy.
2. natarczywym namawianiu gościa do kupna noclegu o podwyższonym standardzie.
3. telefonicznym kontaktowaniu się z zamawiającym i oferowaniu usług bezpłatnych.
4. oferowaniu dla gościa dóbr komplementarnych po dokonaniu pierwszego zamówienia.
 | **D** |
| **22.** | Hotel Willa Port\*\*\*\* w Ostródzie organizuje spotkania biznesowe w1. 4 klimatyzowanych salach konferencyjnych.
2. 3 klimatyzowanych salach konferencyjnych.
3. 1 klimatyzowanej sali konferencyjnej.
4. 1 klimatyzowanej sali bussines room.
 | **A** |
| **23.** | **Hotel Willa Port\*\*\*\* w Ostródzie oferuje**1. 90 pokoi.
2. 86 pokoi.
3. 55 pokoi.
4. 30 pokoi.
 | **B** |
| **24.** | **Urządzenie przedstawione na zdjęciu to**1. kamera konferencyjna.
2. stacjonarny telefon konferencyjny.
3. konferencyjny pilot do prezentacji.
4. system zarządzania salą konferencyjną.
 | **B** |
| **25.** | **Customer experience to**1. zautomatyzowany marketing, czyli lepsze wyeksponowanie nowych usług hotelu.
2. pomoc klientom w łatwiejszym odnalezieniu najczęściej kupowanych przez nich produktów.
3. narzędzia analityczne do mierzenia wyników doświadczeń i wrażeń klientów z zakupionych usług.
4. wszystkie doświadczenia, emocje oraz wrażenia klientów, które zyskują poprzez korzystanie z usług lub zakup produktów.
 | **D** |
| **26.** | **Obsługa klienta biznesowego wg zasady** **7W** **nie obejmuje**1. właściwej ilości.
2. właściwego czasu.
3. właściwego zysku.
4. właściwego produktu.
 | **C** |
| **27.** | **Wśród 12 typów osób uczestniczących w konferencjach, zgodnie z podziałem zaproponowanym przez Brittany Leaning, nie spotkamy**1. guru.
2. szpiega.
3. networkera.
4. promotora wydarzenia.
 | **D** |
| **28.** | **Z punktu widzenia strategii marketingowej hotelu *commercially important person*** **nie jest**1. prezes firmy.
2. telemarketer.
3. właściciel hoteli.
4. przedstawiciel firmy.
 | **B** |
| **29.** | **Poland Convention Bureau działa w strukturach**1. Polskiej Izby Hotelarskiej.
2. Polskiej Organizacji Turystycznej.
3. Izby Gospodarczej Gastronomii Polskiej.
4. Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego.
 | **B** |
| **30.** | **Złote zasady etykiety biznesowej sformułowane jako IMPACT to akronim słów**1. Integrity, Manners, Public, Appearance, Consumer, Tact.
2. Integrity, Manners, Public, Appearance, Consideration, Tact.
3. Integrity, Manners, Personality, Appearance, Consumer, Tact.
4. Integrity, Manners, Personality, Appearance, Consideration, Tact.
 | **D** |