**Obraz zawierający tekst, Czcionka, biały, symbol

Opis wygenerowany automatycznie**Obraz zawierający tekst

Opis wygenerowany automatycznie

**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 jednostkowa  netto [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 zamówienia   1. 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 w  1. 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** |