

مشخصات سرپرست گروه در هنگام پذیرش.....

الف- در پشت فرم رجیستر ثبت می شود

ب - در رویه فرم رجیستر ثبت می شود ☐ ☒

ج - در هر دو طرف امکان ثبت وجود دارد

د - در برگه جداگانه ثبت و ضمیمه فرم رجیستر می شود

در تورهای مسافرتی چه فردی مسئول تکمیل کارت پذیرش است.

الف- تور گاید

ب - مدیر تور

ج - تور گردان

د - تور لیدر ☐ ☒

چه کسانی ملزم به امضاء Register card هستند.

الف- کارمند پذیرش و مدیر هتل

ب - آژانس و مدیر هتل

ج - میهمان و کارمند پذیرش ☐ ☒

د - میهمان و مسئول آژانس

کدام یک از موارد زیر نباید از طریق پذیرش به اماکن مراجعه کنند

الف- 2 نفر میهمان خانم که مدارکشان تکمیل است

ب - 2 نفر آقا و خانم که مدارک صیغه نامه دارند.(بدون مهر برجسته)

ج - 2 نفر میهمان آقا که مدارکشان تکمیل است ☐ ☒

د - یک آقا و یک نوجوان که نسبت نزدیک ندارند

اولین مرحله چک این برای میهمانان حضوری.....

الف- ارائه کلید به میهمان ها

ب - دریافت مدارک میهمانان

ج - Show room

د - چک کردن وضعیت اتاقهای موجود جهت ارائه سرویس ☐ ☒

در هنگام ارتباط با تلفن های ورودی باید:

الف- هنگام گفتگو به میهمان هم سرویس بدهیم

ب - کاغذ و قلم آماده کرده و پس از ثبت موارد را چک کنیم ☐ ☒

ج - ابتدا خود را معرفی کرده و سپس هر نوع اطلاعاتی را ارائه دهیم

د - پس از چک کردن موارد خواسته شده در دفتر گزارش روزانه ثبت نمیکنیم

در صورتی که میهمانی پیغامی داشت و در هتل حضور نداشت c.in نکرده کارمند پذیرش باید

الف- رزرواسیون e چک کرده و اگر رزرو داشت در بخش مورد نظر می نویسیم پیغام دارد ☐ ☒

ب - رزرواسیون e چک کرده و به بل بوی می گوییم در فایل مربوطه ثبت کند

ج - رزرواسیون e چک کرده و اگر رزرو داشت در 3 برگ به وی ارائه می کنیم

د- اگر رزرو نداشت پیغام e به وی می رسانیم

چنانچه میهمانی با سروصدای هلند و ناخوشایند اظهار شکایت و عدم پرداخت صورتحساب کرد چه می کنیم.

الف- با صلاحدید سرپرست پذیرش و مدیر هتل در حسابهای pending قرار می دهیم ☐ ☒

ب - از حراست می خواهیم تا او را تحویل ماموران پلیس دهند

ج - با روی خوش برای وی توضیح می دهیم تا پلیس برسد

د - سریعاً با پلیس تماس گرفته تا وی را دستگیر کنند

چنانچه میهمانی از قسمت پذیرش شماره اتاق میهمان دیگر را بخواهد.

الف- به وی ارائه می شود

ب - چنانچه مقیم هتل باشند مشکلی نیست

ج - با عذر خواهی درخواست ثبت پیام و یا دریافت شماره جهت ارتباط می کنیم ☐ ☒

د - فقط برای افراد خاص

کدام یک از موارد زیر برای پرسنل پذیرش در زمان قتل از شروع کار ممنوع نیست

الف- ترشی

ب - آدامس ☐ ☒

ج - باقلا قاتق

د - کوکتل میگو با چاشنی سیر

در هنگام ارتباط تلفنی در خصوص تلفن های ورودی اولین مورد کدام است که باید انجام شود.

الف- سوال کردن در خصوص امر مربوطه

ب - سلام کردن و معرفی خود و محل مربوطه ☐ ☒

ج - ثبت موارد اظهار شده

د - سلام کردن و خداحافظی

کدام یک از موارد زیر از مراحل انجام امور تلفنی نیست.

الف- هماهنگی با روابط عمومی جهت ثبت تلفنها ☐ ☒

ب - آماده کردن قلم و کاغذ یادداشت جهت ثبت پیامها

ج - معرفی کردن بخش مربوطه و خود

د - پیشنهاد کمک و همیاری

در صورتی که فردی به همراه خانمی درخواست اتاق نمایند باید....

الف- محرمیت آقا و خانم در صورتی که ازدواج کرده اند احراز شود ☐ ☒

ب - چهره هر دو نفر با عکس مدارک و همینطور محرمیت آنها احراز شود

ج - چهره سرپرست خانوار با عکس مدرک منطبق باشد

د - اگر خانم بالای 50 سال بود نیازی به مطابقت نیست

کدام یک از شرکتهای زیر مرتبط به هتل نیست

الف- شرکتهای تامین کننده وسایل حمام مخصوص هتل

ب - شرکتهای تهیه و تولید ظروف مخصوص هتل

ج - شرکتهای تهیه و تولید ملزومات پارچه ای مخصوص هتل

د - شرکتهای بسته بندی و تولید مواد اولیه غذایی در تمام غذا خوری ها ☐ ☒

در کدام کشور مردمانشان بسیار آسان گیر،بلند قد و عاشق گل هستند.

الف- آمریکا

ب - فرانسه

ج - ایتالیا

د - هلند ☐ ☒

دلیل فصلی استخدام کردن بعضی پرسنل هتل چیست

الف- آموزش فصلی و بالا بردن راندمان خدمات

ب - صرفه جویی و کاهش در هزینه ها ☒ ☐

ج - دستورالعمل سازمان گردشگری است

د - چنین چیزی صحت ندارد

کدام یک از کشورهای زیر از نظر روحیات به ایران بسیار شبیه هستند.

الف- اسپانیا

ب - ایتالیا ☒ ☐

ج - لهستان

د - پرتقال

کلپ سلطنتی از درجه بندی هتل ها در کدام کشورها بود.

الف- آلمان-نروژ-فنلاند-دانمارک

ب - آمریکا-فرانسه-ایتالیا-اسپانیا

ج - انگلیس-اسکاتلند-ایرلند-ولز ☒ ☐

د - امارات-عربستان-قطر-کویت