

UGB – METH 1 – Produits et métiers de l'hôtellerie

Contrôle des connaissances 2

Partie 2 – Typologie des produits et services en hôtellerie

Questions :

1. **Quels sont les produits de base proposés par un établissement hôtelier ?**
 - A. Repas gastronomiques
 - B. Hébergement et services associés
 - C. Transport pour les clients
 - D. Forfaits touristiques
2. **Qu'est-ce qui distingue une suite d'une chambre standard dans un hôtel ?**
 - A. Un lit plus grand
 - B. Un espace supplémentaire et des équipements haut de gamme
 - C. Un service de ménage quotidien
 - D. Un prix fixe quelle que soit la saison
3. **Quels sont les services typiques offerts dans un hôtel de luxe ?**
 - A. Piscine, conciergerie et service en chambre 24h/24
 - B. Transports publics gratuits
 - C. Accès illimité aux attractions touristiques locales
 - D. Hébergement économique
4. **Qu'est-ce qu'un service complémentaire dans l'hôtellerie ?**
 - A. Une offre incluse dans le tarif de base
 - B. Une prestation additionnelle comme un spa ou une salle de sport
 - C. Une réduction sur la réservation
 - D. Une activité gratuite en soirée
5. **Les hôtels qui ciblent principalement les voyageurs d'affaires proposent souvent :**
 - A. Des chambres familiales spacieuses
 - B. Des salles de réunion et des services de vidéoconférence
 - C. Des activités de loisirs pour enfants
 - D. Des packages tout compris pour des vacances
6. **Quelle caractéristique définit un appart'hôtel ?**
 - A. Des chambres avec un service de restauration inclus
 - B. Des espaces de vie équipés d'une cuisine pour des séjours prolongés
 - C. Un hébergement en formule tout compris
 - D. Une absence totale de personnel
7. **Quels services sont généralement inclus dans un package touristique hôtelier ?**
 - A. Transport, hébergement, repas et excursions
 - B. Hébergement uniquement
 - C. Activités gratuites pour les enfants
 - D. Uniquement des repas gastronomiques
8. **Quel produit hôtelier s'adresse principalement aux clients en quête de bien-être ?**
 - A. Hébergement économique
 - B. Services de spa et soins personnalisés
 - C. Chambres familiales avec jeux pour enfants
 - D. Offres de restauration rapide
9. **Qu'est-ce qu'un "package thématique" dans l'hôtellerie ?**
 - A. Un forfait incluant une chambre et un petit-déjeuner uniquement
 - B. Une offre combinant hébergement et activités spécifiques (ex. : golf, spa, escapade romantique)

- C. Une réduction saisonnière
 - D. Un programme de fidélité pour les clients réguliers
10. **Quel est un avantage clé de la personnalisation des services dans un hôtel ?**
- A. Réduction des coûts d'exploitation
 - B. Amélioration de l'expérience client et fidélisation
 - C. Suppression de certains services non rentables
 - D. Uniformisation des prestations
11. **Quels produits hôteliers ciblent les familles avec enfants ?**
- A. Chambres standard avec deux lits simples
 - B. Chambres communicantes et services de garde d'enfants
 - C. Suites exclusivement pour adultes
 - D. Hébergements de courte durée
12. **Dans les hôtels, les packages de séjours prolongés incluent souvent :**
- A. Des réductions pour les séjours de courte durée
 - B. Un accès à des cuisines équipées et des services de blanchisserie
 - C. Des repas tout compris au restaurant
 - D. Une annulation gratuite à tout moment
13. **Quelle est une caractéristique commune des services dans un hôtel économique ?**
- A. Simplicité des prestations avec un accent sur les prix bas
 - B. Disponibilité de salles de conférence
 - C. Organisation d'excursions sur mesure
 - D. Équipements de luxe dans chaque chambre
14. **Quels services sont essentiels pour les voyageurs internationaux dans un hôtel ?**
- A. Assistance multilingue, conversion de devises et Wi-Fi gratuit
 - B. Offre de plats locaux uniquement
 - C. Accès exclusif aux attractions touristiques
 - D. Réservation obligatoire en agence
15. **Quels types d'offres caractérisent les resorts tout compris ?**
- A. Hébergement avec uniquement un petit-déjeuner inclus
 - B. Accès illimité aux repas, boissons, activités et animations
 - C. Hébergement sans services supplémentaires
 - D. Forfaits limités aux adultes uniquement
16. **Quel est l'objectif des services de conciergerie dans un hôtel ?**
- A. Gérer les réservations de chambres
 - B. Fournir une assistance personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques des clients
 - C. Organiser les réunions d'affaires
 - D. Nettoyer les chambres
17. **Quelle innovation récente améliore les services hôteliers ?**
- A. L'utilisation de clés physiques pour les chambres
 - B. L'adoption des outils numériques comme les applications de gestion de séjour
 - C. La suppression des options de restauration
 - D. L'offre unique de chambres standard
18. **Quel service hôtelier est souvent utilisé pour renforcer l'expérience client ?**
- A. L'envoi d'un e-mail après la réservation
 - B. L'offre d'un accueil personnalisé à l'arrivée
 - C. La réduction des interactions avec le personnel
 - D. La limitation des options de paiement
19. **Quels types de produits sont proposés par les hôtels écoresponsables ?**
- A. Des chambres sans équipements modernes
 - B. Des produits et services respectueux de l'environnement (ex. : réduction des déchets, produits bio)

- C. Des services gratuits pour les clients locaux
- D. Une absence de climatisation dans les chambres

20. Quelles sont les attentes des clients dans les services en chambre aujourd'hui ?

- A. Des prestations basiques uniquement
- B. Une disponibilité 24h/24 avec une option de personnalisation
- C. Une réduction des services proposés pour limiter les coûts
- D. L'obligation de commander à l'avance