

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