

UGB – METH 1 – Produits et métiers de l'hôtellerie – Contrôle des connaissances

Partie 3 – Métiers de l'hôtellerie

Questions :

1. **Quel est le rôle principal du directeur d'hôtel ?**
 - A. Préparer les repas pour les clients
 - B. Gérer l'ensemble des opérations de l'établissement et coordonner les équipes
 - C. Organiser les excursions locales
 - D. Accueillir tous les clients personnellement
2. **Quel métier est chargé de l'accueil des clients à leur arrivée ?**
 - A. Gouvernant(e)
 - B. Réceptionniste
 - C. Concierge
 - D. Responsable de la restauration
3. **Quel est le rôle de la gouvernante générale dans un hôtel ?**
 - A. Superviser le personnel d'entretien et garantir la propreté des chambres
 - B. Accueillir les clients VIP
 - C. Concevoir les menus pour le restaurant
 - D. Réserver les activités des clients
4. **Quel service de l'hôtel est généralement responsable de la satisfaction des clients durant leur séjour ?**
 - A. Service commercial
 - B. Service d'accueil et d'hébergement
 - C. Service de maintenance
 - D. Service comptable
5. **Quel métier travaille en étroite collaboration avec les chefs pour garantir la qualité des plats servis ?**
 - A. Concierge
 - B. Maître d'hôtel
 - C. Gouvernant(e)
 - D. Responsable administratif
6. **Quel professionnel gère les réservations et attribue les chambres aux clients ?**
 - A. Responsable des ressources humaines
 - B. Réceptionniste
 - C. Concierge
 - D. Directeur des opérations
7. **Quel est le rôle du concierge dans un hôtel de luxe ?**
 - A. Assurer la maintenance des équipements
 - B. Proposer des services personnalisés comme des réservations de restaurants ou d'activités
 - C. Superviser le personnel de nettoyage
 - D. Encaisser les paiements des clients
8. **Quel métier est responsable de la gestion du linge et des uniformes du personnel ?**
 - A. Chef de réception
 - B. Responsable de l'économat
 - C. Responsable blanchisserie
 - D. Gouvernante générale
9. **Quels métiers relèvent du département restauration dans un hôtel ?**
 - A. Réceptionniste et concierge
 - B. Chef de cuisine, sommelier, serveur
 - C. Gouvernant(e) et valet de chambre
 - D. Responsable financier et comptable

10. **Qu'est-ce qui caractérise le métier de sommelier ?**
 - A. Préparer les plats du jour
 - B. Conseiller les clients sur le choix des vins et gérer la cave
 - C. Superviser l'entretien des chambres
 - D. Gérer les réservations des restaurants
11. **Quel professionnel est chargé de la gestion des stocks et des achats pour l'hôtel ?**
 - A. Responsable de l'économat
 - B. Directeur général
 - C. Chef de réception
 - D. Concierge
12. **Quel métier consiste à organiser et coordonner les événements dans un hôtel ?**
 - A. Responsable restauration
 - B. Chargé(e) d'événementiel
 - C. Réceptionniste
 - D. Gouvernant(e)
13. **Quel est l'objectif principal du service de maintenance dans un hôtel ?**
 - A. Gérer les réservations des clients
 - B. Maintenir les équipements et infrastructures en bon état
 - C. Superviser le personnel d'accueil
 - D. Assurer la promotion de l'hôtel en ligne
14. **Quelle compétence est essentielle pour un réceptionniste ?**
 - A. Expertise culinaire
 - B. Maîtrise des langues étrangères
 - C. Connaissance en architecture
 - D. Compétence en blanchisserie
15. **Quel métier est souvent considéré comme le "chef d'orchestre" de la salle de restaurant ?**
 - A. Chef de cuisine
 - B. Maître d'hôtel
 - C. Responsable commercial
 - D. Responsable de l'hébergement
16. **Quel professionnel est en charge du bien-être des clients dans un spa d'hôtel ?**
 - A. Responsable commercial
 - B. Esthéticien(ne) ou praticien(ne) de bien-être
 - C. Concierge
 - D. Responsable technique
17. **Quel métier est indispensable pour la mise en valeur des produits locaux dans la cuisine d'un hôtel ?**
 - A. Chef de réception
 - B. Chef de cuisine
 - C. Responsable d'entretien
 - D. Directeur administratif
18. **Quel professionnel est souvent la première personne à interagir avec les clients dans un hôtel ?**
 - A. Gouvernant(e)
 - B. Réceptionniste
 - C. Sommelier
 - D. Chef de cuisine
19. **Quel est le rôle du valet ou de la femme de chambre ?**
 - A. Préparer les plats en cuisine
 - B. Nettoyer et entretenir les chambres et les espaces communs

- C. Superviser le service d'accueil
 - D. Concevoir les offres promotionnelles
20. **Quel département est principalement responsable de l'expérience globale du client dans un hôtel ?**
- A. Service financier
 - B. Service d'accueil et d'hébergement
 - C. Service juridique
 - D. Service technique

UGB – METH 1 – Produits et métiers de l'hôtellerie – Contrôle des connaissances

Examen Final

Instructions : Répondez à chacune des questions en cochant une seule réponse correcte.

Questions :

1. **Quels sont les principaux acteurs externes influençant le secteur hôtelier ?**
 - A. Clients, autorités locales, fournisseurs
 - B. Réceptionnistes et gouvernantes
 - C. Employés uniquement
 - D. Voyageurs d'affaires uniquement
2. **Comment classifie-t-on les hôtels en fonction de leur niveau de service ?**
 - A. Par taille des chambres
 - B. Par nombre d'étoiles
 - C. Par durée de séjour
 - D. Par localisation
3. **Qu'est-ce qu'un hôtel écoresponsable ?**
 - A. Un établissement avec une architecture contemporaine
 - B. Un établissement qui applique des pratiques respectueuses de l'environnement
 - C. Un hôtel qui ne propose pas de services de luxe
 - D. Un hôtel avec un coût de séjour élevé
4. **Quel métier veille à la propreté et à l'entretien des chambres ?**
 - A. Concierge
 - B. Gouvernant(e)
 - C. Réceptionniste
 - D. Chef de cuisine
5. **Quel service est clé pour répondre aux besoins des voyageurs internationaux ?**
 - A. Le service de restauration rapide
 - B. L'assistance multilingue et la conversion de devises
 - C. L'organisation d'activités locales
 - D. Le service de ménage
6. **Quel produit hôtelier est conçu pour les longs séjours ?**
 - A. Chambres standard
 - B. Appart'hôtels avec cuisine équipée
 - C. Hébergements économiques
 - D. Hôtels tout compris
7. **Quels sont les principaux segments de clientèle ciblés par l'hôtellerie de luxe ?**
 - A. Étudiants et jeunes actifs
 - B. Familles et voyageurs d'affaires à budget limité
 - C. Clients fortunés et voyageurs en quête d'expériences uniques
 - D. Touristes locaux uniquement

8. **Quel rôle joue un maître d'hôtel ?**
 - A. Organiser le service en salle et superviser les équipes de serveurs
 - B. Gérer les réservations des chambres
 - C. Accueillir les clients à la réception
 - D. Préparer les plats en cuisine
9. **Quels sont les produits spécifiques proposés par les resorts tout compris ?**
 - A. Hébergement et repas uniquement
 - B. Hébergement, repas, boissons, activités et animations
 - C. Transport local gratuit
 - D. Uniquement des chambres avec vue
10. **Comment un hôtel peut-il se différencier dans un marché concurrentiel ?**
 - A. En réduisant ses coûts d'exploitation
 - B. En proposant des services personnalisés et des expériences uniques
 - C. En offrant des chambres identiques à la concurrence
 - D. En diminuant son personnel
11. **Quel service est principalement géré par le concierge ?**
 - A. La supervision du nettoyage
 - B. L'organisation des activités et réservations des clients
 - C. La gestion des stocks alimentaires
 - D. L'accueil des clients VIP
12. **Qu'est-ce qu'un service complémentaire dans un hôtel ?**
 - A. Une prestation incluse dans le tarif standard
 - B. Une offre additionnelle payante comme un spa ou un transfert aéroport
 - C. Une réduction sur les séjours de longue durée
 - D. Une activité offerte gratuitement
13. **Quel professionnel est responsable de la qualité des plats servis aux clients ?**
 - A. Sommelier
 - B. Chef de cuisine
 - C. Maître d'hôtel
 - D. Gouvernant(e)
14. **Quels critères influencent la classification d'un établissement hôtelier ?**
 - A. La taille du personnel
 - B. Les équipements, services proposés et niveau de confort
 - C. La couleur du logo de l'hôtel
 - D. L'ancienneté de l'établissement
15. **Qu'est-ce qui caractérise un hôtel boutique ?**
 - A. Grande capacité d'accueil
 - B. Atmosphère intime et design personnalisé
 - C. Services limités
 - D. Tarifs économiques
16. **Quel rôle joue le responsable de l'éconamat dans un hôtel ?**
 - A. Superviser les équipes d'accueil
 - B. Gérer les stocks, les achats et les relations avec les fournisseurs
 - C. Organiser les événements pour les clients
 - D. Contrôler les activités en salle de restaurant
17. **Quels sont les services essentiels dans un hôtel de transit ?**
 - A. Hébergement de longue durée
 - B. Check-in rapide, hébergement confortable et Wi-Fi
 - C. Service de spa et activités récréatives
 - D. Offres tout compris
18. **Quel métier est en charge de la mise en place des chambres avant l'arrivée des clients ?**
 - A. Chef de réception

- B. Femme ou valet de chambre
 - C. Concierge
 - D. Directeur général
19. **Quels métiers relèvent du département restauration ?**
- A. Gouvernante générale et réceptionniste
 - B. Chef de cuisine, serveur, sommelier
 - C. Concierge et chef de réception
 - D. Responsable maintenance et blanchisserie
20. **Quel est un avantage clé de la digitalisation dans l'hôtellerie ?**
- A. Réduction des coûts de personnel
 - B. Amélioration de l'expérience client grâce aux applications de gestion de séjour
 - C. Standardisation des prestations
 - D. Limitation des interactions avec les clients
21. **Quel est le principal objectif d'un hôtel familial ?**
- A. Réduire les services pour adultes
 - B. Offrir des prestations adaptées aux enfants et familles (chambres communicantes, garde d'enfants)
 - C. Cibler uniquement les groupes scolaires
 - D. Réduire les prix des séjours
22. **Quel produit est spécifique à l'hôtellerie de bien-être ?**
- A. Repas gastronomiques
 - B. Soins de spa et programmes de relaxation
 - C. Services de conciergerie
 - D. Salles de conférence
23. **Quel département est responsable de l'entretien des équipements techniques de l'hôtel ?**
- A. Service technique ou maintenance
 - B. Service d'accueil
 - C. Service marketing
 - D. Service financier
24. **Quel rôle joue le directeur des opérations ?**
- A. Gérer uniquement la réception
 - B. Superviser l'ensemble des services opérationnels de l'hôtel
 - C. Organiser des activités pour les clients
 - D. Superviser la décoration des chambres
25. **Qu'est-ce qu'un service VIP ?**
- A. Une prestation standardisée
 - B. Une expérience personnalisée et exclusive réservée aux clients premium
 - C. Un service destiné uniquement aux groupes
 - D. Un service gratuit
26. **Comment différencie-t-on un resort d'un hôtel classique ?**
- A. Un resort propose des activités et services multiples (sports, animations)
 - B. Les resorts n'ont pas de chambres standard
 - C. Les resorts sont réservés aux familles uniquement
 - D. Les resorts n'offrent pas de services de restauration
27. **Quel est l'objectif principal du service client ?**
- A. Maximiser le revenu par chambre
 - B. Assurer la satisfaction et la fidélisation des clients
 - C. Réduire les interactions avec les clients
 - D. Supprimer les services complémentaires
28. **Quel poste s'occupe principalement de la gestion des événements et banquets ?**
- A. Responsable réception

- B. Responsable événementiel
 - C. Chef de cuisine
 - D. Concierge
29. **Quels sont les produits phares des hôtels urbains ?**
- A. Séjours tout compris
 - B. Hébergement pratique et services adaptés aux voyageurs d'affaires
 - C. Activités récréatives intensives
 - D. Excursions dans la nature
30. **Quel métier s'occupe de conseiller les clients sur le choix des vins ?**
- A. Chef de cuisine
 - B. Sommelier
 - C. Réceptionniste
 - D. Concierge
31. **Quel type d'hôtellerie est spécifiquement conçu pour des séjours à prix réduit avec des services de base ?**
- A. Hôtellerie de luxe
 - B. Hôtellerie économique
 - C. Hôtellerie écologique
 - D. Hôtellerie boutique
32. **Quel est le principal objectif d'un service de blanchisserie dans un hôtel ?**
- A. Assurer la sécurité des clients
 - B. Fournir un linge propre et impeccable pour les chambres et les clients
 - C. Gérer la mise en place des salles de conférence
 - D. Superviser les achats
33. **Quel poste est responsable de la sécurité des clients et des employés dans un hôtel ?**
- A. Chef de cuisine
 - B. Responsable sécurité
 - C. Gouvernante générale
 - D. Concierge
34. **Quelle compétence est essentielle pour un sommelier ?**
- A. Connaissance approfondie des vins et des accords mets-vins
 - B. Expertise dans la préparation des plats
 - C. Maîtrise des logiciels de gestion hôtelière
 - D. Capacité à organiser des excursions
35. **Quel produit est souvent associé aux hôtels haut de gamme pour répondre aux besoins des clients fortunés ?**
- A. Chambres avec kitchenette
 - B. Suites avec services personnalisés et conciergerie de luxe
 - C. Hébergement économique
 - D. Activités sportives gratuites
36. **Quels sont les critères d'attribution des étoiles pour un hôtel en Côte d'Ivoire ?**
- A. Taille de l'hôtel et nombre de chambres
 - B. Niveau de confort, qualité des services, équipements et propreté
 - C. Nombre de clients annuels
 - D. Ancienneté de l'établissement
37. **Quel est le rôle principal d'un chef de réception ?**
- A. Superviser les équipes d'accueil et garantir un service de qualité aux clients
 - B. Organiser les activités de loisirs
 - C. Concevoir les menus du restaurant
 - D. Nettoyer les chambres
38. **Quelle est la principale mission d'un hôtel tout compris ?**
- A. Proposer des services de restauration uniquement

- B. Offrir une expérience complète incluant hébergement, repas, activités et divertissements
- C. Limiter les services pour réduire les coûts
- D. Organiser uniquement des conférences

39. **Quel type de clientèle est généralement ciblé par les hôtels urbains ?**

- A. Familles avec jeunes enfants
- B. Voyageurs d'affaires et touristes de passage
- C. Groupes scolaires
- D. Clients recherchant des activités de pleine nature

40. **Pourquoi est-il important pour un hôtel de former son personnel ?**

- A. Pour limiter les coûts d'exploitation
- B. Pour assurer un service de qualité et fidéliser les clients
- C. Pour réduire les interactions avec les clients
- D. Pour limiter les recrutements