

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. Gouvernант(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. Gouvernант(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. Gouvernант(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'économat 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