

Temat: Zasady rezerwacji pokoi

Przygotuj prezentację z działu: Zasady rezerwacji pokoi

Proszę wszystkich uczniów klasy o przygotowanie prezentacji zgodnie z **przedstawionym planem**. Trzeba troszkę popracować samodzielnie. Informacje w książce „Działalność recepcji” **Część 2** na stronach 66-72

Pamiętać o przejrzystości, czytelności i atrakcyjności prezentacji.

Rezerwacja to wstępna obustronna umowa, w zakresie chęci skorzystania z usług przez gościa i udostępnienia usług przez hotel

Plan prezentacji:

1. Etapy procesy rezerwacji.
 2. Rodzaje rezerwacji.
 3. Elementy rozmowy telefonicznej podczas procesu rezerwacji.
 4. Zasady prowadzenia korespondencji e-mail podczas procesu rezerwacji.
 5. Procedura rezerwacji z wykorzystaniem systemu rezerwacyjnego.
 6. Terminy ważności rezerwacji.
 7. Przygotowane wiadomości wykorzystaj i udziel odpowiedzi na pytania. (W ostatnim slajdzie podaj oznaczenie pytania i odpowiedź)
- A. Zaznacz zdanie prawdziwe. Blokady allotmentu na 48 godziny
- a. Gdy rezerwacji dokonano na mniej niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
 - b. Gdy rezerwacji dokonano na 30 dni i więcej przed rozpoczęciem imprezy
 - c. Gdy rezerwacji dokonano na mniej niż 30 dni i więcej niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
 - d. Gdy rezerwacji dokonano na mniej niż 20 dni i więcej niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
- B. Dokument hotelowy dotyczący ustalenia warunków rezerwacji przesyłany zamawiającemu do akceptacji to
- a. Formularz rezerwacyjny
 - b. Karta pobytu
 - c. Potwierdzenie rezerwacji
 - d. Voucher
- C. Rodzaj umowy, która przewiduje zamówienie miejsc noclegowych z gwarantowanych ich wykorzystaniem, to
- a. Umowa hotelowa
 - b. Umowa agencyjna
 - c. Allotment
 - d. Czarter
- D. Pan Jankowski przesłał do hotelu zaliczkę, rezerwując pokój na rodzinny wyjazd. Recepcjonista powinien odnotować to w grafiku jako rezerwację
- a. Gwarantowaną
 - b. Niegwarantowaną
 - c. Kredytową
 - d. Przedwstępną
- E. Dokument w którym recepcjonista informuje klienta o wysokości i terminie wpłaty zaliczki za zamówione usługi to
- a. Grafik rezerwacji
 - b. Potwierdzenie rezerwacji
 - c. Karta rezerwacji
 - d. Formularz rezerwacji

- F. Do hotelu wpłynęło zamówienie na usługi. W związku z tym recepcjonista musi dokonać rezerwacji pokoi, miejsc w restauracji hotelowej, sali konferencyjnej i usługi fitness. Które narzędzie jest odpowiednie do tego celu?
- Globalny portal rezerwacyjny.
 - Portal oceniający standard usług hotelarskich.
 - Program komputerowy dla hoteli.
 - Internetowa wyszukiwarka miejsc noclegowych.
- G. Pan Jankowski przesłał do hotelu zaliczkę, rezerwując pokój na rodzinny wyjazd. Recepcjonista powinien odnotować to w grafiku jako rezerwację
- Niegwarantowaną
 - Gwarantowaną
 - Kredytową
 - Przedwstępną
- H. Dokument w którym recepcjonista informuje klienta o wysokości i terminie wpłaty zaliczki za zamówione usługi to
- Potwierdzenie rezerwacji
 - Grafik rezerwacji
 - Karta rezerwacji
 - Formularz rezerwacji
- I. Którą czynność powinien w pierwszej kolejności wykonać recepcjonista, dokonując na prośbę gościa rezerwacji wstępnej?
- Zarezerwować pokój zgodnie z życzeniem.
 - Poprosić o potwierdzenie rezerwacji.
 - Poprosić o skan dowodu osobistego.
 - Zarezerwować miejsce parkingowe.
- J. Dokumentem potwierdzającym przyjęcie do realizacji zamówionych przez gościa e-mailem usług dodatkowych jest
- regulamin hotelowy.
 - zamówienie na usługi.
 - kosztorys imprezy.
 - potwierdzenie rezerwacji.
- K. Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa recepcjonista powinien poinformować go o warunkach dokonania przedpłaty?
- Rezerwacji.
 - Pobytu.
 - Rejestracji.
 - Rozliczenia
- L. Z którego systemu powinien skorzystać recepcjonista krakowskiego hotelu sprawdzając możliwość rezerwacji pobytu dla gości w hotelu w Paryżu
- Fidelio
 - Chart
 - Amadeus
 - DM Plaza

Na prace czekam do poniedziałku 06.04.2020. Proszę przesyłać na adres: zs3.lidiaradz@interia.pl, w temacie wiadomości proszę podać klasę oraz imię i nazwisko i tytuł prezentacji.

Życzę miłej pracy