

Temat: Formy płatności w sprzedaży usług hotelarskich

Przygotuj prezentację: Formy płatności usług hotelarskich

Proszę wszystkich uczniów klasy o przygotowanie prezentacji zgodnie z **przedstawionym planem**. Informacje w książce „Działalność recepcji” **Część 2** na stronach 211-240. Dobrze wprowadzanie znajdziecie w „Działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego”. W zasadzie powtórzenie większości informacji. Największa trudność to liczenie rabatów czyli procentów z liczby. Przesyłam pytanko do działu tradycyjnie jedna odpowiedź prawidłowa. Pamiętać o przejrzystości, czytelności i atrakcyjności prezentacji.

Plan prezentacji

1. Podstawowe formy płatności: gotówkowa i bezgotówkowa
 2. Sposoby zapłaty gotówkowej
 3. Sposoby zapłaty bezgotówkowej
 4. Płatność kartą
 - a. Rodzaje transakcji wykonywanych kartą płatniczą
 - b. Elementy karty sprawdzane podczas zapłaty
 - c. Przyczyny odrzucenia karty
-
1. Za pośrednictwem którego dokumentu można dokonać przekazania należności z rachunku gościa na rachunek motelu za skorzystanie z usługi noclegowej?
 - a. Dowodu wpłaty.
 - b. Polecenia przelewu.
 - c. Rachunku wstępnego.
 - d. Faktury VAT.
 2. Jaki rodzaj rabatu zastosował hotel, wprowadzając klubowe karty hotelowe dające 10% zniżki na usługi noclegowe i gastronomiczne dla każdego gościa, który spędził w hotelu co najmniej 4 doby?
 - a. Lojalnościowy.
 - b. Ilościowy.
 - c. Usługowy.
 - d. Sezonowy.
 3. Kierownictwo obiektu hotelarskiego planuje stworzyć grupę lojalnych klientów. Które z wymienionych działań promocyjnych powinno być zastosowane w tym celu?
 - a. Zamieszczenie na billboardzie ogłoszenia o czasowej obniżce cen.
 - b. Wręczenie drobnych upominków gościom w dniu wyjazdu.
 - c. Prezentowanie w hallu recepcyjnym książki gości z wpisami znanych osobistości.
 - d. Umieszczenie materiałów reklamowych w hallu recepcyjnym.
 4. Recepcjonista rozliczając należność za pobyt gościa kartą kredytową, powinien sprawdzić, oprócz imienia i nazwiska okaziciela karty
 - a. miesiąc, rok końca ważności karty, podpis okaziciela.
 - b. rok końca ważności karty, numer konta bankowego.
 - c. rok wydania karty, podpis właściciela karty.
 - d. miesiąc, rok wydania karty, hologram.
 5. Dyrektor firmy zarezerwował dla swoich współpracowników pakiet konferencyjny. W potwierdzeniu rezerwacji, wysłanym przez hotel, określony został czternastodniowy termin płatności za usługę. Którą formę płatności wpisał kasjer na fakturze w dniu wyjazdu grupy?
 - a. Kartę kredytową.
 - b. Gotówkę.
 - c. Czek gotówkowy.
 - d. Przelew.

6. Recepcjonista weryfikując kartę płatniczą gościa powinien przede wszystkim sprawdzić
 - a. rodzaj karty.
 - b. datę ważności karty.
 - c. limit dziennych transakcji.
 - d. środki pieniężne na koncie.

7. Preautoryzacja wymaga podania przez gościa numeru
 - a. czeku podróźniczego.
 - b. skierowania na pobyt.
 - c. karty kredytowej.
 - d. karty lojalnościowej.

8. Wydruk voucheru z POS, podpis ręczny przez gościa lub elektroniczny PIN, to elementy charakterystyczne dla płatności
 - a. gotówką.
 - b. walutą obcą.
 - c. czekiem.
 - d. kartą płatniczą.

9. Ile wyniesie łączna wartość brutto za usługę gastronomiczną tj. 4 obiady podane do pokoju, jeżeli cena brutto jednego obiadu wynosi 50 zł, a room service 20%?
 - a. 240 zł
 - b. 200 zł
 - c. 60 zł
 - d. 50 zł

10. Weekendowa cena noclegu w pokoju dwuosobowym kosztuje o 25% mniej niż w dni pozostałe i wynosi 150,00 zł. Jaką kwotę za nocleg w tym pokoju powinien wpisać recepcjonista na rachunku w dzień powszedni?
 - a. 200,00 zł
 - b. 350,00 zł
 - c. 175,00 zł
 - d. 375,00 zł

11. Wskaż kwotę, którą zapłaci gość za pobyt w hotelu, jeżeli wartość brutto zamówionych i zrealizowanych usług wynosi 1 200 zł, a podczas rezerwacji została wpłacona na konto hotelu zaliczka w wysokości 30%.
 - a. 360 zł
 - b. 300 zł
 - c. 840 zł
 - d. 960 zł

12. W hotelu gość życzy sobie zapłacić za pobyt kartą płatniczą. Jest to możliwe, jeśli recepcja dysponuje
 - a. terminalem POS.
 - b. komputerem z drukarką.
 - c. drukami faktury.
 - d. kasą fiskalną.

13. Cena obiadu dla 2 osób w restauracji hotelowej wynosi 220,00 zł. Oblicz koszt tego posiłku, jeżeli goście zamówili go do pokoju, a opłata za dostarczenie posiłku wynosi 20% wartości zamówienia?
 - a. 254,00 zł
 - b. 244,00 zł
 - c. 264,00 zł
 - d. 274,00 zł

14. Firma wykupiła dla 20 osób w terminie od 5 do 6 czerwca 2014 r. pakiet konferencyjny, obejmujący nocleg, wyżywienie i przygotowanie sali konferencyjnej w cenie 200 zł brutto od osoby. W trakcie pobytu czterech uczestników konferencji dodatkowo skorzystało z minibaru na kwotę 50 zł brutto każdy. Którą należność powinna uregulować firma?
- 4 200 zł
 - 4 000 zł
 - 8 000 zł
 - 8 200 zł
15. Którą cenę pokoju powinien zaproponować gościowi recepcjonista, jeżeli według cennika pokój kosztuje 120 zł, a rabat wynosi 30%?
- 36 zł
 - 90 zł
 - 84 zł
 - 117 zł
16. Które czynności powinien wykonać recepcjonista, w celu gotówkowego rozliczenia pobytu gościa?
- Przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, ustalić rodzaj dokumentu potwierdzającego zapłatę, wręczyć paragon, wydać resztę.
 - Wystawić dokument potwierdzający zapłatę, przeprowadzić fiskalizację, przyjąć gotówkę, wręczyć dokument potwierdzający zapłatę, wydać resztę.
 - Zapytać gościa, czy jest zadowolony z pobytu, przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, wystawić fakturę, oczekiwać na przelew.
 - Uzgodnić kwotę do zapłaty, przyjąć kartę płatniczą, sprawdzić datę ważności, wprowadzić kartę do czytnika POS, wydrukować dokument z czytnika.
17. Ile wyniesie łączna wartość brutto za usługę noclegową dla małżeństwa z dzieckiem, które przebywało 3 doby w pokoju 2-osobowym z dostawką, jeżeli cena brutto pokoju wynosi 500 zł, a dostawki 150 zł?
- 650 zł
 - 1 300 zł
 - 1 950 zł
 - 3 900 zł
18. Oblicz wartość brutto usługi gastronomicznej jeżeli gość hotelowy zamówił do pokoju 3 obiady w cenie jednostkowej brutto 50 zł, a usługa room service wynosi 20% wartości zamówienia.
- 170 zł
 - 150 zł
 - 180 zł
 - 120 zł
19. Która forma płatności wymaga wyposażenia recepcji hotelowej w terminal płatniczy?
- Karta kredytowa.
 - Przelew bankowy.
 - Czek podróżniczy.
 - Voucher hotelowy.
20. Wskaż kwotę, którą zapłaci gość za pobyt w hotelu, jeżeli wartość brutto zamówionych i zrealizowanych usług wynosi 1 200 zł, a podczas rezerwacji została wpłacona na konto hotelu zaliczka w wysokości 30% wartości zamówienia.
- 360 zł
 - 840 zł
 - 300 zł
 - 960 zł

21. Celem preautoryzacji karty płatniczej gościa hotelowego jest
- obciążenie konta klienta.
 - identyfikacja właściciela karty.
 - sprawdzenie stanu środków na koncie gościa.
 - zabezpieczenie środków na koszt pobytu gościa.
22. W ofercie wakacyjnej pensjonatu zaproponowano gościom rabat na usługę noclegową, uzależniony od długości pobytu, tzn. 1 doba – 1% rabatu, 2 doby – 2% rabatu, 3 doby – 3% rabatu, itd. Jaką należność zapłaci małżeństwo za noclegi w terminie od 1 do 14 lipca, jeżeli cena wynajęcia pokoju dwuosobowego wynosi 200,00 zł/dobę?
- 2 574,00 zł
 - 2 600,00 zł
 - 2 262,00 zł
 - 2 938,00 zł

Odpowiedzi z komentarzem bez komentarza poprzedniej pracy

- A. Do usług hotelarskich uzupełniających zalicza się m.in.:
budzenie, szatnię, depozyt, przechowalnię bagażu, informację turystyczną.
- B. Do której grupy usług świadczonych w hotelu zalicza się basen, jacuzzi i hydromasaż?
Do fakultatywnych.
- C. Stanowisko do drobnych napraw sprzętu sportowego i turystycznego obowiązkowo posiada
dom wycieczkowy.
- D. Którą z podanych usług świadczy nieodpłatnie swoim gościom każdy obiekt hotelarski?
Wypożyczenie żelazka.
- E. Odprawienie samochodu gościa na parking strzeżony w hotelu 5* to usługa
odpłatna, fakultatywna.
- F. Informacja o grożących niebezpieczeństwach i zasadach wzywania pomocy udzielana turystom nocującym w schronisku jest usługą
obowiązkową, komplementarną.
- G. Depozyt hotelowy to usługa
komplementarna, wliczona w koszt noclegu.
- H. Która z wymienionych usług oferowanych przez hotele nie jest usługą komplementarną?
Sprzedż kosmetyków.
- I. Które obiekty, ze względu na charakter i kategorię, muszą posiadać zespół sal wielofunkcyjnych
Hotele 4*-5*.
- J. Którą usługę dodatkową obiekty hotelarskie świadczą nieodpłatnie?
Wezwanie taksówki.
- K. Które z podanych usług zalicza się do fakultatywnych?
Basen kąpielowy, jacuzzi.
- L. Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą
komplementarną bezpłatną.

- M. Firma transportowa podczas rezerwacji pokoi w hotelu, poprosiła o zarezerwowanie sauny i siłowni dla swoich pracowników. Hotel spełniając prośbę, świadczy usługę **fakultatywną**.
- N. Którą z wymienionych usług oferowanych przez hotel 4* zalicza się do dodatkowych usług fakultatywnych?
Basen.
- O. Usługa fryzjerska to rodzaj usługi hotelowej **towarzyszącej**.

Na prace czekam do 25.04.2020. Proszę przesyłać na adres: zsz3.lidiaradz@interia.pl, w temacie wiadomości proszę podać klasę oraz imię i nazwisko oraz tytuł prezentacji.

Poza tym proszę o rozwiązywanie testów egzaminacyjnych na stronie <https://kwalifikacjewzawodzie.pl/kwalifikacje/kwalifikacja-t11/>

Życzę miłej pracy