

Domande

B019

LABORATORI DI SERVIZI DI RICETTIVITA" ALBERGHIERA

Prova OR22_B019

La risposta corretta è sempre la [a]

Quesito 1

Non sono considerati turisti:

- [a] addetti al ricevimento
 - [b] anziani alle terme
 - [c] persone in vacanza
 - [d] studenti in visita d'istruzione
-

Quesito 2

Il channel manager è:

- [a] uno strumento che permette di gestire la vendita delle camere di un hotel su più canali di prenotazione contemporaneamente
 - [b] un strumento che ti consente di gestire il canale TV privato dell'hotel
 - [c] uno strumento che ti consente di gestire tutti i canali tv e la wi-fi
 - [d] uno strumento che gestisce le prenotazioni del ristorante da più canali di prenotazione
-

Quesito 3

Il booking engine è

- [a] un sistema di prenotazione on line che si interfaccia con il proprio sito web da dove il cliente può prenotare e acquistare direttamente la camera
 - [b] un motore di ricerca privato dell'hotel che ti consente di intercettare le prenotazioni di un ospite
 - [c] un sistema di prenotazione on line che si interfaccia con il proprio sito web da dove il cliente può prenotare il ristorante
 - [d] un sistema di prenotazione on line che si interfaccia sul PMS dell'hotel consentendo al cliente di prenotare un soggiorno
-

Quesito 4

In questa struttura è fondamentale la presenza di servizi per le autovetture:

- [a] motel
 - [b] villaggio turistico
 - [c] rifugio alpino
 - [d] affittacamere
-

Quesito 5

In base alla classificazione normativa gli alberghi in Italia si classificano in:

- [a] *****L /*****/ *****S/ *****/ ****S/****/ **/*
 - [b] *****/*****/*****/*****/**/*
 - [c] *****L /*****/*****/*****/**/*
 - [d] ***** /*****/ *****/ *****/ *****/****/ **/*
-

Quesito 6

Hotelstars Union è:

- [a] il metodo di classificazione alberghiera promosso dalla Commissione europea e HOTREC
- [b] una catena alberghiera inglese

- [c] un metodo di classificazione della ristorazione americana
 - [d] il nome del primo hotel a 5 stelle svizzero
-

Quesito 7

Il catering consiste in:

- [a] preparare pasti in un luogo diverso da quello in cui verranno serviti e consumati
 - [b] pianificare e organizzare servizio banqueting
 - [c] acquistare piatti pronti in rosticceria
 - [d] organizzare pasti all'interno di una struttura ricettiva.
-

Quesito 8

È il reparto che si occupa del cambio valuta:

- [a] cassa
 - [b] ricevimento
 - [c] housekeeping
 - [d] portineria
-

Quesito 9

Con il termine housekeeping si intende:

- [a] servizio ai piani, lavanderia, stireria, guardaroba
 - [b] servizio ristorazione
 - [c] servizio lavanderia e guardaroba
 - [d] servizio lavanderia
-

Quesito 10

L'office di piano è:

- [a] uno spazio tecnico situato su ogni piano di camere
 - [b] l'ufficio del food & beverage manager
 - [c] l'ufficio della governante
 - [d] uno spazio dove la guardarobiera stira
-

Quesito 11

Quando arriva una telefonata per un cliente che non è al momento in albergo:

- [a] si avvisa il richiedente che il cliente non è in albergo e ci si offre di prendere un messaggio
 - [b] si avvisa il richiedente che il cliente non è in albergo e si chiede di richiamare più tardi
 - [c] non si danno informazioni sui clienti, quindi non si possono riferire messaggi
 - [d] si avvisa il richiedente che il cliente ha lasciato detto di non voler accettare telefonate
-

Quesito 12

Con il termine menu si intende:

- [a] una lista cronologica e dettagliata delle vivande che l'ospite andrà a consumare
 - [b] una lista cronologica e dettagliata delle vivande e bevande che l'ospite andrà a consumare
 - [c] una lista dettagliata delle vivande che l'ospite andrà a consumare
 - [d] una lista con relativo prezzo delle vivande che l'ospite andrà a consumare
-

Quesito 13

Quando la prenotazione viene accettata dall'albergo, deve essere registrata:

- [a] nel quadro prenotazioni
 - [b] nel tableau o room rack
 - [c] in nessun documento, se il cliente arriva entro 24 ore
 - [d] nel registro arrivi e partenze
-

Quesito 14

Cosa è il link building:

- [a] Tecnica SEO che consente la costruzione di una rete di collegamenti tra un sito e gli altri
 - [b] Tecnica SEO che ti consente di costruire un link tecnologico
 - [c] Un super link che genera automaticamente frasi
 - [d] Un collegamento a hosting per la realizzazione di siti web
-

Quesito 15

Cosa si intende per camera opzionata?

- [a] la data prestabilita entro la quale è possibile annullare, variare o confermare la prenotazione
 - [b] la data prestabilita per inviare la caparra
 - [c] l'orario prestabilito per occupare la camera
 - [d] la data prestabilita per fare il sightseeing della città
-

Quesito 16

Per prenotazione diretta si intende una prenotazione effettuata:

- [a] dal cliente stesso
- [b] recandosi direttamente in albergo

- [c] con meno di 24 ore di anticipo dall'arrivo
 - [d] tramite agenzia di viaggio
-

Quesito 17

Nel modello ISTAT C/59_G il numero dei clienti presenti è determinato:

- [a] dai clienti presenti nella notte precedente, più quelli arrivati, meno quelli partiti
 - [b] dai clienti arrivati meno quelli partiti
 - [c] dagli arrivi del giorno
 - [d] dai soli partiti
-

Quesito 18

Nella voce "Tipo" della schedina alloggiati bisogna inserire:

- [a] singolo, capofamiglia, capogruppo
 - [b] singolo, coppia, gruppo
 - [c] coppia, bambino, anziano
 - [d] famiglia, studente, singolo
-

Quesito 19

Il limite per la responsabilità civile dell'albergatore nei confronti dei beni del cliente tenuti in camera e non custoditi in cassaforte è:

- [a] fino a 100 volte il prezzo della camera
 - [b] fino a € 10.000
 - [c] diverso, a seconda dell'arrangiamento pattuito
 - [d] l'importo del soggiorno
-

Quesito 20

Per i beni del cliente custoditi nella cassaforte dell'albergo, l'albergatore ha responsabilità:

- [a] illimitata
 - [b] fino a 100 volte il prezzo della camera per una notte
 - [c] solo per danni causati dai suoi dipendenti
 - [d] limitata
-

Quesito 21

Il documento che non deve essere aggiornato alla partenza del cliente viene denominato:

- [a] schedina alloggiati
 - [b] modello ISTAT C/59_G
 - [c] registro arrivi e partenze
 - [d] piano delle camere
-

Quesito 22

Il SUAP è:

- [a] lo Sportello Unico delle Attività Produttive
 - [b] il Servizio Utilità e Assistenza per la Produttività
 - [c] lo Sportello Unico per le Aziende di Produzione
 - [d] il Servizio per l'Urbanistica e l'Ambiente Provinciale
-

Quesito 23

Qual è la principale caratteristica del sistema organizzativo di tipo funzionale?

- [a] i compiti e le responsabilità sono distribuite ad ogni caporeparto, al quale viene delegata una certa capacità decisionale
 - [b] tutto il potere decisionale è accentrato nel personale esecutivo, che programma l'attività aziendale e ne valuta il rendimento
 - [c] il potere decisionale è accentrato in un'unica persona, che impartisce ordini ai suoi subalterni
 - [d] i ruoli e le responsabilità di tutta l'azienda sono gestiti in outsourcing
-

Quesito 24

Il contratto di intermediazione si ha :

- [a] sia con mandato senza rappresentanza sia con mandato con rappresentanza
 - [b] con mandato senza rappresentanza
 - [c] con mandato con rappresentanza
 - [d] con mandato con commissione
-

Quesito 25

La riunione nella quale i relatori illustrano i risultati di ricerche attraverso pannelli, slide, tabelle ecc. si definisce:

- [a] poster session
 - [b] tavola rotonda
 - [c] panel
 - [d] forum
-

Quesito 26

Il CRM operativo è costituito da:

- [a] applicativi informatici
- [b] analisi dei dati
- [c] rapporti personalizzati con il cliente

[d] sistema di controllo contabile

Quesito 27

Per ottenere il marchio di ospitalità l'albergatore deve sottoporre la propria candidatura a:

- [a] Camera di commercio
 - [b] Comune
 - [c] Regione
 - [d] Federalberghi
-

Quesito 28

La rack rate è:

- [a] la tariffa massima di un hotel
 - [b] la tariffa base di un hotel
 - [c] tariffa per agenzia di viaggio
 - [d] la tariffa minima
-

Quesito 29

All'arrivo del cliente in hotel il receptionist offre agli ospiti di alloggiare allo stesso prezzo in una camera di tipologia superiore rispetto a quella confermata: si tratta di

- [a] upgrade
 - [b] cross selling
 - [c] up selling
 - [d] house selling
-

Quesito 30

Al momento della prenotazione l'hotel propone l'acquisto di un pacchetto speciale che comprende l'accesso alla SPA; si tratta di:

- [a] cross selling
 - [b] up selling
 - [c] in house selling
 - [d] up grade
-

Quesito 31

Durante il soggiorno il receptionist propone al cliente l'acquisto di un biglietto per una serata a tema al Teatro Lirico; si tratta di?

- [a] in house selling
 - [b] cross selling
 - [c] up grade
 - [d] up selling
-

Quesito 32

All'arrivo degli ospiti il receptionist propone ai clienti una sistemazione in suite imperiale ad un prezzo lievemente superiore; si tratta di:

- [a] up selling
 - [b] in house selling
 - [c] cross selling
 - [d] up load
-

Quesito 33

Il revenue management si differenzia dallo yield management per quale motivo?

- [a] Il revenue management esamina il fattore umano e commerciale, mentre lo yield management è un sistema prettamente numerico e rigido
 - [b] Il revenue management esamina il fattore commerciale, mentre lo yield management esamina il fattore numerico
 - [c] Il revenue management esamina il fattore numerico, mentre lo yield management esamina il fattore pricing
 - [d] Il revenue management si occupa del forecasting, mentre lo yield management si occupa del pricing
-

Quesito 34

Cosa s'intende per bottom rate?

- [a] Tariffa di partenza sotto la quale non bisogna mai scendere
 - [b] Tariffa ideale
 - [c] Tariffa base con soli costi fissi
 - [d] Tariffa oltre la quale non conviene salire
-

Quesito 35

Il cost par si calcola:

- [a] $[(\text{costi variabili} + \text{costi fissi}) : \text{nr. camere disponibili}] : \text{nr. giorni di apertura}$
 - [b] $[(\text{costi variabili}) : \text{nr. camere disponibili}] : \text{nr. giorni di apertura}$
 - [c] $[(\text{costi fissi}) : \text{nr. camere disponibili}] : \text{nr. giorni di apertura}$
 - [d] $[(\text{nr. camere disponibili} : \text{costi variabili} + \text{costi fissi})] \times \text{nr. giorni di apertura}$
-

Quesito 36

L'Average Daily rate si ottiene:

- [a] totali ricavi camere: camere vendute
- [b] totali ricavi camere: camere totali

[c] totali ricavi camere: camere singole

[d] totali ricavi : camere vendute

Quesito 37

Il RevPar si calcola:

[a] totale ricavi camere: numero totale camere

[b] totale ricavi camere : numero camere vendute

[c] totale ricavi camere : numero totale camere doppie

[d] totale ricavi camere : numero totale camere singole

Quesito 38

Con il termine "Spillage" si intende:

[a] camere vendute troppo in fretta (ad un prezzo troppo basso)

[b] camere vendute troppo lentamente (ad un prezzo alto)

[c] camere vendute dalle agenzie di viaggio

[d] camere vendute dal proprio sito

Quesito 39

Cosa è il Machine Learning?

[a] Sistemi che apprendono o migliorano le performance in base ai dati che si utilizzano

[b] Uno studio sul cliente alberghiero

[c] Una tecnica di vendita camere

[d] Sistemi che elaborano nuove tecniche di servizio

Quesito 40

Cosa sono i Wholesalers e i Bedbanks?

- [a] Grossisti che acquistano dai T.O. e vendono alle OTA
 - [b] imprese di viaggi per B&B
 - [c] tour operator
 - [d] Grossisti che vendono camere direttamente al cliente
-

Quesito 41

Content comprehension

Many individuals—particularly women and certain minorities—say that online molestation is on the rise. Social media has created this rise because it is easier to say unpleasant things online, than it is to someone's face. Several people and organisations, fed up with the prevalence of cyberbullying and trolling, have called for governments and social media companies to find solutions. Finding a solution that both blocks molestation and preserves freedom of expression is not simple. Many have looked to corporations, such as Facebook, asking them to report online molestation directly to police, deactivate accounts, or both. (*British Library*, Jan 28 2015; adapted)

Online molestation is

- [a] powered by social media.
 - [b] fed up with social media.
 - [c] reduced by people's freedom.
 - [d] fueled by governments.
-

Quesito 42

Lexis in context

Teachers are reporting a rise in extremist views and conspiracy theories among pupils, which will worsen unless schools equip them with training and resources to tackle dangerous thinking and ideologies. According to a recent interview, the government's approach to dealing with extremism is too focused on identifying and reporting pupils thought to be at risk of radicalisation, rather than teaching pupils how to reject and discuss hateful views and ideologies. Also, the teaching against extremism in UK schools appears to be "highly variable" and sometimes "superficial" with teachers in a "babysitter" role. (*The Guardian*, Sept 7 2021; adapted)

"tackle" in this context means

- [a] deal with
 - [b] accept
 - [c] seize
 - [d] put up with
-

Quesito 43

Content comprehension

Post-Brexit changes to Britain's immigration rules have led to an unprecedented collapse in bookings for school trips from the continent, with countries, such as Ireland, now more popular than the UK. While the pandemic has depressed European school travel in general, Europeans prefer short-stay educational visits to alternative EU destinations where English is widely spoken. While Britain's Covid test requirement is a factor, by far the most significant reason is the UK's decision not to accept EU group passports or identity cards, and to require full passports, plus expensive individual visas for non-EU pupils. (*The Guardian*, Dec 26 2021; adapted)

The collapse in school trips to the UK

- [a] is primarily due to passport and visa rules.
 - [b] mainly depends on UK Covid test requirements.
 - [c] is equally caused by Covid and immigration rules.
 - [d] is not caused by Post-Brexit changes at all.
-

Quesito 44

Grammar

If I became a Member of Parliament at the next general elections, I _____ put a lot of money into education.

- [a] would
 - [b] would have
 - [c] had
 - [d] had been
-

Quesito 45

Lexis

I'm so happy. My sister-in-law is _____ a baby.

- [a] expecting
 - [b] waiting
 - [c] doing
 - [d] waiting for
-

Quesito 46

Cosa s'intende per hardware di un PC:

- [a] Tutte le componenti fisiche
- [b] E' il Sistema Operativo che consente un corretto funzionamento di tutte le periferiche
- [c] Solo il mouse e la tastiera
- [d] Solo i componenti fisici che hanno interfacce USB

Quesito 47

Per malware s'intende:

- [a] Un qualsiasi software in grado di arrecare danno al sistema
 - [b] Solo i Worm e i Rootkit
 - [c] Solo i Backdoor e Trojan Horse
 - [d] Un virus informatico
-

Quesito 48

Nella Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006, la competenza digitale è:

- [a] una competenza chiave per l'apprendimento permanente
 - [b] una competenza tecnica
 - [c] una competenza attitudinale
 - [d] una competenza matematica
-

Quesito 49

L'applicazione Google My Maps cosa NON consente di fare fra le seguenti attività?

- [a] Avere in tempo reale la situazione del traffico sulle strade
 - [b] Trovare i luoghi di un percorso e salvarlo sulla mappa
 - [c] Aggiungere foto e video al luogo localizzato
 - [d] Importare nella mappa un file KML con il tracciamento degli spostamenti di una uscita didattica sul territorio
-

Quesito 50

Nell'azione 14 del PNSD si fa riferimento ad un framework comune per le competenze digitali e l'educazione ai media degli studenti e si cita il DIGCOMP. Il DIGCOMP...

- [a] individua 21 competenze organizzate in 5 aree: Informazione, Comunicazione, Creazione di contenuti, Sicurezza e Problem solving
 - [b] individua 8 competenze organizzate in 5 aree: Informazione, Comunicazione, Creazione di contenuti, Sicurezza e Problem solving
 - [c] individua 21 competenze organizzate in 4 aree: Informazione, Comunicazione, Creazione di contenuti, Sicurezza
 - [d] individua 15 competenze organizzate in 5 aree: Informazione, Comunicazione, Creazione di contenuti, Sicurezza e Problem solving
-