

**I EDYCJA 2022-2023**

**Hasło przewodnie:  
UMIĘJĘTNOŚCI KLUCZEM DO PRZYSZŁOŚCI W HOTELARSTWIE**

**Etap Okręgowy: 13.12.2022 godz. 12.00-14.00**

**Scenka symulacyjna nr 1**

Obejrzyj dwukrotnie w języku angielskim film prezentujący procedurę check in gościa. Odpowiedz na pytania zgodnie z treścią nagrania (poprawną odpowiedź zaznacz X).

**Pytanie zamknięte dotyczące scenki:**

L.p.	Pytanie zamknięte dotyczące scenki	TAK	NIE
1.	Czy kolejność czynności w procedurze check-in została zachowana?		
2.	Czy recepcjonista powitał gościa we właściwy sposób?		
3.	Czy recepcjonista używał w rozmowie nazwiska gościa, aby spersonalizować obsługę?		
4.	Czy recepcjonista potwierdził szczegóły rezerwacji?		
5.	Czy recepcjonista poinformował gościa o czasie trwania doby hotelowej?		
6.	Czy recepcjonista przekazał informacje o usługach hotelowych?		
7.	Czy recepcjonista poprosił gościa o dokument tożsamości?		
8.	Czy recepcjonista zapytał gościa, jak minęła podróż?		
9.	Czy recepcjonista wskazał gościowi drogę do pokoju?		
10.	Czy recepcjonista poinformował gościa, że bagaż zostanie dostarczony do pokoju gościa przez bagażowego?		
11.	Czy recepcjonista życzył gościowi miłego pobytu?		
12.	Czy recepcjonista poinformował gościa, że pozostaje do jego dyspozycji i chętnie służy pomocą?		
13.	Czy recepcjonista zastosował zwroty grzecznościowe w trakcie rozmowy z gościem?		