

Modulul: Primirea și cazarea turiștilor

Profesor: Gagniuc Georgeta

Clasa a XII-a B

Fișa de lucru

Nr. 1

I. Încercuți litera corespunzătoare răspunsului corect:

1. Voucher-ul turistic reprezintă:
 - a. un document de rezervare și plată, specific turismului individual și de grup;
 - b. instrument de plată utilizat în turismul intern;
 - c. document emis de agentia de turism, în baza căruia se încasează contravaloarea serviciilor care vor fi prestate clientului.
2. Biletul de odihnă și tratament reprezintă:
 - a. instrument de plată utilizat în turismul intern;
 - b. document emis de agentia de turism, în baza căruia se încasează contravaloarea serviciilor care vor fi prestate clientului;
 - c. un document de rezervare și plată, specific turismului individual și de grup.
3. Principalele modalități de plată utilizate în hotel sunt:
 - a. numerar la livrare (plata ramburs), plata online cu cardul tău de debit sau de credit, plata prin credit cu rambursare în rate lunare;
 - b. numerarul (cash-ul), cardurile – cartile de credit, voucher-ul, cecul de calatorie, biletul de odihna si tratament;
 - c. plata ramburs la livrare, card bancar, virament bancar, card cadou, E-Cec de fidelitate.

II. Completați spațiile libere din următoarele enunțuri:

- a. Însoțirea __ 1 __ la camere lor depinde de standardul __ 2 __ oferite de hotel.
- b. În hotelurile cu servicii __ 3 __, există băieți de __ 4 __, care stau la __ 5 __ clienților, numiți bell-boy.

III. Exersați-vă abilitățile de recepționar completând spațiile libere din tabelul următor cu câte un cuvânt potrivit:

Particularitățile clientului	Caracterizarea stării clientului	Modul în care ar trebui tratat clientul
a) un client sosește târziu din cauza unei aglomerații pe autostradă		
b) un client care sosește cu avionul din SUA după o călătorie de 18 ore cu o diferență de fus orar		
c) un om de afaceri care tocmai a sosit în România după o întârziere a cursei aeriene de la Roma și care a întârziat la o importantă întâlnire de afaceri		
d) un cuplu tânăr care nu a mai fost în România		
e) un turist în vârstă care nu-și găsește voucher-ul de călătorie		