

# Verifica formativa e sommativa

## Conoscenze

### Vero o falso

1. Il check in si può fare solo in presenza dell'ospite. ☐ V ☒ F
2. Durante il check in viene assegnata la camera al cliente. ☒ V ☐ F
3. I documenti dei clienti possono essere ritirati con calma il giorno dopo l'arrivo. ☐ V ☒ F
4. L'espressione "self" nella lista degli arrivi indica la possibilità di effettuare self service al ristorante. ☐ V ☒ F
5. Il planning serve a pianificare le visite guidate della città. ☐ V ☒ F
6. Le note nella lista degli arrivi permettono di gestire meglio le diverse esigenze degli ospiti. ☒ V ☐ F
7. Le key card possono essere utilizzate una sola volta, poi devono essere cestinate. ☐ V ☒ F
8. È possibile effettuare un cambio camera nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto. ☒ V ☐ F
9. La schedina alloggiati deve essere compilata per un ospite singolo, un capo famiglia o un capogruppo. ☒ V ☐ F
10. L'informativa sulla privacy deve essere firmata necessariamente su moduli cartacei. ☐ V ☒ F



### Indica la risposta corretta

1. I documenti di riconoscimento che possono essere accettati dall'hotel:
  - a. sono tutti quelli che fornisce il cliente.
  - b. è solo la carta d'identità.
  - ☒ c. sono i documenti muniti di fotografia del titolare e rilasciati da un'amministrazione dello Stato.
2. L'Hotel Encoder Programmer permette di:
  - a. inserire prenotazioni sul planning.
  - ☒ b. abilitare la key card dall'addetto al front office.
  - c. aprire il conto cliente.
3. I walk in sono:
  - ☒ a. clienti che arrivano in hotel senza aver effettuato una prenotazione.
  - b. fattorini.
  - c. clienti sportivi.
4. AlloggiatiWeb è:
  - a. un PMS.
  - ☒ b. un programma della Polizia dello Stato.
  - c. una tariffa speciale prenotabile on line.
5. Il piano camere:
  - ☒ a. consente di verificare la situazione delle camere occupate.
  - b. indica il piano dove sono ubicate le camere.
  - c. deve essere sempre cartaceo.

