



نمونه سوالات

آزمون صنعت گردشگری (هتلداری و رستوران)

Hospitality (hotel incl. restaurant) test

Sample Questions

🕒 سطح آزمون: متوسط

آزمون صنعت گردشگری

Hospitality Test

این آزمون مهارت و توانایی شما در چالش ها و شرایط گوناگون برخورد با مشتری در صنعت گردشگری و مهمان نوازی را ارزیابی می کند.

لطفا پیش از شروع آزمون به نکات زیر با دقت، توجه کنید:

- این آزمون از 16 سوال تخصصی تشکیل شده است و نمره منفی ندارد.
- زمان آزمون 15 دقیقه می باشد و قابل تمدید نیست.
- این آزمون به زبان فارسی طراحی شده است.
- در بعضی از سوالات شاید همه گزینه ها صحیح باشند ولی شما باید گزینه ای که از بقیه موارد، جامع تر و دقیق تر می باشد را انتخاب کنید.

1. فرض کنید در میز پذیرش هتل مشغول به کار هستید و دربان به تازگی استراحت کرده است. یک مهمان عجله دارد و می پرسد بهترین فروشگاه غذای خیابانی در شهر کجاست؟ کدام یک از موارد زیر بهترین پاسخ شما خواهد بود؟

- مودبانه به مهمان بگویید به دلیل سلامتی از غذاهای خیابانی پرهیز کند و در عوض گزینه های غذاخوری هتل را توصیه کنید.
- مودبانه به مهمان بگویید منتظر بماند تا دربان پشت میزش برگردد.
- مودبانه در مورد منطقه غذاهای خیابانی محلی که از آن مطلع هستید به مهمان بگویید و به او پیشنهاد دهید که پس از برگشتن، دربان جزئیات بیشتر به او بگوید.
- مودبانه به مهمان بگویید که شما دربان نیستید.

2. فرض کنید شما در Bar هتل Continental مشغول به کار هستید. یک مهمان هتل که مدت زیادی است نوشیدنی می خورد ، یک بار دیگر درخواست می کند . شما متوجه می شوید که او به شدت مست است و به طور واضحی آشفته به نظر می رسد. بهترین کاری که می توانید انجام دهید چیست؟

- مودبانه از دادن هر گونه نوشیدنی به او خودداری کنید و به مدیر طبقه اطلاع دهید.
- بلافاصله نوشیدنی درخواستی را برای او سرو کنید و به مدیر طبقه اطلاع دهید.
- همانطور که کار خود را انجام می دهید و نیاز دارید که قضاوت نکنید، به راحتی نوشیدنی را سرو کنید.
- بی سر و صدا از سایر مشتریان و کارکنان کمک بخواهید و او را تا اتاقش همراهی کنید

3. فرض کنید هفته قبل از کریسمس، در لابی هتل خود قدم می زنید ناگهان یک فروشنده غذا و نوشیدنی که چند سال است با هتل شما کار می کند به سمت شما می آید و یک ساعت گران قیمت به شما هدیه می دهد و برای همکاری فوق العاده در سال گذشته تشکر می کند.

در این حالت چه کاری انجام می دهید؟

- به مدیر خود بگویید که یک هدیه شخصی دریافت کرده اید.
- هدیه را به مدیریت خود اعلام کنید و اجازه دهید
- بدانید که تحت چه شرایطی داده شده است. آنها می توانند تعیین کنند که آیا مناسب بود یا خیر.
- هدیه را برگردانید و به فروشنده بگویید که نمی توانید هدایای گران قیمت را از فروشندگان نگه دارید.
- از آنجایی که هدیه شخصا داده شده است، خوب است که آن را نگه دارید.

4. فرض کنید در رستوران مجلی خدمت می کنید که بیشتر زوج های جوان به آنجا رفت و آمد می کنند.

از کدام یک از موارد زیر می توان برای خوشحال کردن مشتریان وفادار خود استفاده کرد؟

- پارکینگ در طول روز که رستوران باز است.
- مجموعه گسترده ای از غذاهای دریایی و اسموتی های انتخاب شده در منو.
- صندلی ترجیحی برای زوج ها در ساعات شلوغی.
- کیک رایگان در سالگرد ازدواج یا آشنایی.