
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. La organización de un departamento se basa fundamentalmente en...

- a. ... dividir las actividades propias del departamento en grupos
- b. ... asignar a cada grupo de actividad un responsable
- c. ... coordinar horizontal y verticalmente toda la estructura.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

2. ¿Cuál de estos documentos no se debe ir rellenando antes de que el cliente llegue a recepción?

- a. Tarjeta de registro
- b. *Slip*
- c. Parte de entrada
- d. **Factura**

3. Relacione estos elementos sabiendo que alguno de los departamentos puede realizar más de una función.

- a. Dpto. recepción
- b. Dpto. contabilidad
- c. Dpto. comercial

- c,a.** Reservas.
- a.** Mostrador.
- a,b.** Créditos.

4. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

- a. En las organizaciones descentralizadas, la toma de decisiones se delega en la medida de lo posible, en los responsables de departamentos, los cuales disponen de cierta libertad para la toma de decisiones.

- **Verdadero**
- Falso

b. En las organizaciones descentralizadas, las decisiones suele tomarlas el director del hotel.

- Verdadero
- Falso

5. Relacione cada turno con las distintas tareas propias del departamento de recepción.

- a. Turno de mañana
- b. Turno de tarde
- c. Turno de noche

- a. Revisar el listado de *no-shows* del día anterior.
- a. Avisar a la gobernanta de las salidas.
- c. Comprobar los cargos facturados a los clientes.
- b. Atender al cliente en su registro.
- c. Realizar una copia de seguridad.
- b. Atender las posibles salidas tardías.

6. El jefe de recepción...

- a. ... es el encargado de atender las entradas y salidas de clientes.
- b. ... **es el encargado del departamento de recepción y de su personal.**
- c. ... es el responsable de definir las políticas de la dirección.
- d. Todas las afirmaciones son incorrectas.

7.Cuál de las siguientes opciones no es un tipo de reserva.

- a. Clientes habituales
- b. **Reservas anticipadas**
- c. Grupos
- d. Clientes VIP

8. Las principales tareas del turno de noche son:

- a. **Comprobar las llegadas pendientes y las habitaciones asignadas.**
- b. Control con la gobernanta.
- c. Entregar mensajes a los clientes.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

9. ¿Qué tipo de organigrama suele ser utilizado en la organización de hoteles pequeños?

- a. ... **organigrama horizontal.**
- b. ... organigrama vertical.
- c. ... organigrama de comité.
- d. ... organigrama tipo *staffs*.

10. Indica cuál o cuáles de las siguientes tareas son llevadas a cabo por el personal de recepción.

- a. Cuadrar la caja de facturas cobradas y de moneda extranjera.
- b. Cobrar facturas.
- c. Cerrar y emitir facturas.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. Identifica cuál o cuáles de las siguientes funciones son propias del departamento de recepción.

- a. Proporcionar información general sobre todos los servicios del hotel y sus tarifas.
- b. Proporcionar información turística sobre la ciudad, sitios de interés, espectáculos y restaurantes.
- c. Recoger los mensajes y entregárselos a los clientes a través de los botones o de la televisión.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

2. Si se produce un cambio de habitación, identifica cuál de los siguientes departamentos debe ser informado.

- a. La gobernanta y el departamento de pisos.
- b. El departamento de restaurante y bar.
- c. El servicio de habitaciones.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

3. Ante la petición de un cliente de alargar su estancia, la primera de las acciones a llevar a cabo por el departamento de recepción, es:

- a. Solicitar nuevo abono al cliente.
- b. **Comprobar si hay disponibilidad para los días solicitados.**
- c. Avisar al departamento de pisos, para que no lleve a cabo la limpieza y recogida de la habitación.
- d. Ponerse en contacto con dirección, para que plantee una solución.

4. En el *rack* de recepción se refleja...

- a. ... el consumo de clientes en torno a minibar, lavandería o utilización de servicios de TV.
- b. **... la situación de cada una de las habitaciones del hotel.**
- c. ... el horario de desayuno de los clientes.
- d. ... el precio mínimo y máximo asignado a una habitación.

5. La tarjeta de registro...

- a. ... debe ser firmada por dirección o jefe de recepción.
- b. ... **debe ser firmada por el cliente.**
- c. ... será retirada por el cliente una vez abandone el establecimiento.
- d. ... se utiliza solo en aquellos casos en que el cliente no sea VIP.

6. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas:

- a. El libro de recepción facilita información sobre la producción diaria en cuanto a la venta de habitaciones se refiere.

- Verdadero
- Falso

- b. El libro de recepción es un balance permanente de la cuenta de alojados.

- Verdadero
- Falso

7. Indica cuál o cuáles de los siguientes datos forman parte del denominado Informe Financiero Diario del Hotel.

- a. **Listado de facturación total.**
- b. Nóminas de los empleados.
- c. *Transfers* del departamento de sala y recepción.
- d. Listado de proveedores.

8. Identifica bajo que principios se justifica la ejecución de estadísticas en los establecimientos hoteleros.

- a. Permite conocer los ratios de producción y estudiar la realidad de la empresa.
- b. Facilita información sobre la opinión de los clientes, pudiendo mejorar.
- c. Establece porcentajes de ocupación de habitaciones y uso de distintos servicios.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

9. En la encuesta de ocupación en alojamientos turísticos del INE, el número total de plazas estimadas se relaciona con...

- a. ... el número de habitaciones ocupadas, incluyendo aquellas que tienen asignadas camas supletorias.
- b. ... **el número de camas fijas del establecimiento, no incluyéndose las camas supletorias.**
- c. ... el número de clientes, no incluyendo a los mayores de 65 años.
- d. ... el número de clientes VIP alojados pertenecientes a grupos.

10. Ante una queja o reclamación por parte de un cliente...

- a. ... nunca te pongas de su parte y evita preguntarle por lo que pasó.
- b. ... no dejes hablar al cliente.
- c. ... **empatiza con el cliente.**
- d. ... intenta involucrar a otro cliente o compañero, incluso haciéndole participe de la culpabilidad de lo ocurrido.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?

- Las ventas a crédito se imputan a la factura general del cliente.
- En las ventas abonadas mediante tarjeta de crédito se apunta el cargo en la cuenta correspondiente.
- En las ventas abonadas mediante tarjeta de crédito se apunta el abono por medio de comisiones y créditos.
- Las ventas a crédito se imputan en la factura de créditos.**

2. Relaciona las distintas funciones del departamento de mano corriente con el sistema utilizado.

Sistema manual	- Asientos contables en hoja de mano corriente. - Cuadre en la hoja de mano corriente.
Sistema mecanizado	- Asientos contables en facturas generales. - Cargos y abonos.
Sistema informatizado	- Asientos contables automatizados - Auditoría nocturna.

3. Indica si las siguientes frases son verdaderas o falsas:

- El bono por el cual el cliente paga un depósito a la agencia de viajes como garantía de reserva.
 - Verdadero
 - Falso
- El bono de depósito es un tipo de bono que únicamente tiene valor como confirmación de reserva.
 - Verdadero
 - Falso

4. ¿Cuántas copias suele tener un bono?

- a. 1
- b. 2
- c. **3**
- d. 4

5. ¿Qué es lo que debe comprobarse a la hora de cobrar a un cliente mediante una tarjeta de crédito?

- a. Qué el hotel tenga contrato con la empresa de la tarjeta de crédito.
- b. Que la tarjeta no se encuentre caducada.
- c. Que el titular de la tarjeta sea el propio cliente.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

6. Un bono de grupo puede ser...

- a. ... un bono de depósito.
- b. ... un bono de servicios.
- c. ... un bono de crédito total.
- d. **Todas las afirmaciones son correctas.**

7. Con la tarjeta de crédito...

- a. **... el usuario puede pagar incluso si la cuenta no dispone de fondos en ese momento.**
- b. ... el cargo por el importe total de la factura es adeudado inmediatamente en la cuenta del cliente.
- c. ... no se permite el pago financiado.
- d. ... al total de la factura se le deberá sumar el 10 %.

8. Indica cuál o cuáles de las siguientes funciones son llevadas a cabo por el departamento de mano corriente.

- a. Realizar el *check in* de clientes.
- b. Cerrar las facturas y supervisar los saldos de los clientes.
- c. Llevar a cabo el control de las facturas y su cierre.
- d. Las opciones b y c son correctas.

9. El control del libro de recepción es una tarea asociada a...

- a. ... el personal de caja del turno de tarde.
- b. ... **el personal de mostrador en torno de mañana.**
- c. ... el personal de mano corriente de turno de noche.
- d. ... al personal de mano corriente en torno de tarde.

10. Indica si las siguientes afirmaciones son correctas en torno a los denominados vales de servicio.

- a. Son un documento interno que justifica el servicio prestado a un cliente por un determinado departamento y que se ha dejado a crédito.

- **Verdadero**
- Falso

- b. Debe reflejar información sobre el departamento que lo emite, la identificación del cliente y la fecha del mismo, entre otros datos.

- **Verdadero**
- Falso

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. Indica si las siguientes frases son verdaderas o falsas.

- a. En cualquier tipo de comunicación existen dos conductas a adoptar frente a la misma, de manera agresiva o pasiva.
- Verdadero
 - Falso
- b. Uno de los principios más importantes en la comunicación es saber escuchar.
- Verdadero
 - Falso
- c. La conducta asertiva implica respeto hacia uno mismo.
- Verdadero
 - Falso

2. Al usar eficientemente las habilidades de comunicación...

- a. ... se beneficia el cliente, no así el profesional.
- b. ... se beneficia el profesional, no teniendo presente la influencia sobre el cliente.
- c. ... **se beneficia tanto el cliente como el profesional.**
- d. Todas las opciones son incorrectas.

3. Indica qué elemento no facilita una escucha activa.

- a. Disposición psicológica.
- b. Observar al interlocutor.
- c. Hacer ver al otro que se le está escuchando.
- d. **Prestar atención a equipos de procesos para la información.**

4. El principal problema de comunicación por causa del código, en especial en la empresa turística es...

- a. ... el pensamiento político.
- b. ... **el idioma.**
- c. ... la distancia.
- d. ... el nivel social.

5. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Para evitar problemas de comunicación es mejor no empatizar con el interlocutor.

- Verdadero
- **Falso**

b. Los factores que favorecen que se genere ruido son principalmente los tecnológicos y los ambientales.

- **Verdadero**
- Falso

c. Para evitar problemas de comunicación es importante demostrar interés por la persona que comunica el mensaje.

- **Verdadero**
- Falso

6. De los siguientes, identifica qué problema no afecta a la percepción de la realidad dentro de la problemática de la comunicación debida al emisor:

- a. Abstracciones
- b. **Observar al interlocutor**
- c. Conclusiones
- d. Evaluaciones estereotipadas

7. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Al cliente nunca se le debe preguntar el nombre. Se supone que ya se tiene que saber de antemano.

- Verdadero
- **Falso**

b. No importa estar haciendo otras cosas a la vez mientras se atiende a un cliente.

- Verdadero
- **Falso**

c. Se debe sonreír al hablar por teléfono.

- **Verdadero**
- Falso

8. ¿Cómo se clasifica la comunicación telemática según la explotación de los circuitos de datos?

- a. **Unidireccional, bidireccional, bidireccional simultánea.**
- b. Síncrona y asincrónica.
- c. Direccional y no direccional.
- d. Síncrona y sincrónica simultánea.

9. El chat, ¿qué tipo de herramienta de comunicación es?

- a. Asincrónica
- b. Unidireccional
- c. **Síncrona**
- d. Todas las opciones son incorrectas.

10. Entre los denominados recursos naturales, se diferencia...

- a. ... el relieve.
- b. ... el litoral y el clima.
- c. ... los recursos hídricos.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 5

1. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones.

- a. Los clientes identificados dentro de un grupo son iguales.
 - Verdadero
 - Falso

- b. La manera de tratar a un cliente exigente es tener paciencia y no caer en sus provocaciones.
 - Verdadero
 - Falso

2. Para tratar a un cliente independiente, se debe.

- a. Mostrar amabilidad.
- b. Mostrar cortesía.
- c. No atosigarle.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

3. Dependiendo de la personalidad del cliente, indica cuál de las siguientes no se corresponde.

- a. Amigable
- b. Tímido
- c. **Enfadado**
- d. Impaciente

4. Los denominados como clientes frívolos...

- a. ... son callados, introvertidos e incluso inseguros.
- b. ... **son aficionados al lujo y suelen frecuentar ambientes socialmente elevados.**
- c. ... son simpáticos y extrovertidos teniendo un trato afable.
- d. ... se quejan por todo y siempre encuentran un defecto por pequeño que sea.

5. Aquellos clientes que muestran una actitud nerviosa, no muy hablador, conciso en sus explicaciones y comunicaciones, se define como...

- a. ... **cliente impaciente.**
- b. ... cliente curioso.
- c. ... cliente tímido.
- d. ... cliente social.

6. Indica cuál debe ser el trato adecuado para un cliente elocuente o explosivo.

- a. Es necesario transmitirle una información exacta y clara.
- b. No hay que prestarle atención.
- c. **Es recomendable tratarle de manera entusiasta y comunicativa.**
- d. Todas las opciones son incorrectas.

7. Identifica cuál o cuáles de las siguientes son características del cliente de trabajo.

- a. Cliente muy tranquilo y pausado, nunca tiene prisa.
- b. **Necesita descanso mientras está en el hotel.**
- c. Busca un viaje distinto o alternativo, involucrándose en la cultura del lugar.
- d. **Requiere un trato cordial, pero rápido y que la información que se le proporcione sea exacta.**

8. Son culturas neutrales en trato...

- a. ... la española.
- b. ... la italiana.
- c. ... la mexicana.
- d. ... **la británica.**

9. Indica cuál de las siguientes acciones se consideran apropiadas en torno a la aplicación de estrategias en la aplicación de técnicas de negociación frente a quejas y reclamaciones.

- a. Mantenerse calmado.
- b. Trabajar hacia una resolución.

- c. Resumir lo acordado.
- d. **Todas las opciones son correctas.**

10. En torno a la cumplimentación y tramitación de una hoja de reclamaciones, se tiene que...

- a. ... una reclamación originada por una discrepancia en torno al precio, se tramitará sin previo pago.
- b. ... exponer los datos de la empresa. Nunca incluir los datos personales del reclamante.
- c. ... **el cliente será el que remita a la administración correspondiente la queja enviando la copia blanca y quedándose con la verde.**
- d. ... la empresa tendrá un plazo de 30 días para cualquier tipo de alegaciones.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 6

1. Indica si las siguientes frases son verdaderas o falsas.

a. Existen tres partes fundamentales en el protocolo; orden, lugar y tratamiento.

- Verdadero
- Falso

b. El protocolo es la normativa donde se definen los honores y precedencias de las personas y símbolos en un acto, el desarrollo de los actos y cómo se debe o no comportar y actuar en ellos.

- Verdadero
- Falso

2. El denominado como protocolo de gestión, ...

- a. ... es el encargado de estudiar y definir qué elementos estructurales van a ser necesarios para cada tipo de acto.
- b. ... **es el protocolo de preparación del evento. Es el que define qué se va a celebrar.**
- c. ... es el protocolo de asesoría personal del acto.
- d. ... es el protocolo indicado para colectivos militares.

3. Identifique que características son propias de un evento tipo cóctel o recepción.

- a. Suele celebrarse por la mañana (desayuno).
- b. **Dura aproximadamente tres horas.**
- c. **El protocolo del evento en materia de vestimenta es traje de cóctel para la mujer y traje de chaqueta para el hombre.**
- d. Tiene como principal propósito la exhibición de productos de un determinado grupo.

4. Ordena las siguientes precedencias relacionadas con una junta de accionistas en torno a la celebración de una reunión.

1. Consejero delegado
2. Director general
3. Secretario general
4. Director financiero
5. Vicepresidente

5. Las asambleas son...

- a. ... reuniones promovidas por una organización pública en la que asistirán autoridades de máximo rango.
- b. ... **reuniones periódicas convocadas por el consejo de administración de una empresa.**
- c. ... reuniones organizadas por empresas con una finalidad formativa.
- d. ... reuniones celebradas para analizar la marcha de una empresa y evaluar objetivos.

6. El denominado como “vestido de cóctel” está indicado para...

- a. ... cualquier tipo de evento oficial.
- b. ... **actos de etiqueta cuando se celebran por la mañana o a primera hora de la tarde.**
- c. ... actos nocturnos de gala.
- d. Todas las opciones son incorrectas.

7. ¿Cuál es el traje de hombre que representa la máxima etiqueta?

- a. El *smoking*
- b. El chaqué
- c. **El frac**
- d. Todas las opciones son incorrectas.

8. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

a. Cuando en una invitación se suplica etiqueta o etiqueta suplicada, se entiende que es obligatorio vestir de rigurosa etiqueta.

- Verdadero
- Falso

b. El *smoking* es el traje más indicado en torno a la asistencia a un evento tipo boda.

- Verdadero
- Falso

c. El chaqué es utilizado en actos que se celebran por la mañana o a primera hora de la tarde.

- Verdadero
- Falso

9. En torno a las precedencias...

a. ... **el cargo que se ostenta es más importante que la categoría personal.**

b. ... la categoría personal es más importante que el cargo que se ostenta.

c. ... en un acto en el que concluyen personas del sector público o privado, preferencia las del sector privado.

d. ... el hombre tiene preferencia sobre la mujer.

10. En la colocación de presidencia tipo francés,...

a. ... no es posible el uso del intercalado.

b. ... se colocarán en los extremos de la mesa.

c. ... **se colocarán en el centro de la mesa.**

d. Todas las opciones son incorrectas.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 7

1. De los subdepartamentos de alimentos y bebidas, ¿cuál de ellos no tiene atención directa con el cliente?

- a. Economato
- b. Bar
- c. Restaurante
- d. *Room-service*

2. El aparato que está compuesto de una resistencia eléctrica que desprende calor de manera constante y se utiliza para calentar los platos antes de que salgan al comedor se llama...

- a. ... marmitón.
- b. ... **salamandra.**
- c. ... economato.
- d. ... *office.*

3. El establecimiento con piscinas y zonas acuáticas que, usando como base el agua, ofrece tratamientos de relajación, se denomina...

- a. ... *acqua gym.*
- b. ... **spa.**
- c. ... *jogging.*
- d. ... cronoterapia.

4. Relacione los siguientes tipos de combustible.

- b. Queroseno
- a. Carbón
- C. Butano
- b. Gasolina
- a. Turba

5. Relacione las instalaciones deportivas más comunes con los distintos tipos de hoteles.

- b.** Hotel vacacional
- a.** Hotel de paso
- b.** Hotel grande
- a.** Hotel pequeño
- a.** Hotel en zona de clima favorable
- a.** Hotel de 1, 2 y 3 estrellas

6. Rellene los huecos de las siguientes frases.

El departamento de alimentos y bebidas está compuesto por varios subdepartamentos, según el tipo de hotel, la categoría y el tamaño. Los distintos subdepartamentos son: **cocina**, **restaurante**, bar, **economato**, alquiler **salones** y **room-service**.

Se puede definir la organización del departamento de restaurante como una organización básicamente **vertical** en la que las tareas son designadas y revisadas por el **jefe de sala** o **maitre** que a su vez, deberá dar cuentas a su superior.

7. De las siguientes frases, indique cuál es verdadera o falsa.

- a. El *maitre* es el encargado de organizar, planificar y distribuir el trabajo, según las necesidades del departamento.
 - Verdadero
 - Falso

- b. El jefe de rango es el encargado de planificar los turnos de trabajo y vacaciones del personal.
 - Verdadero
 - Falso

- c. El *maitre* es el encargado de tomar la comanda.
 - Verdadero
 - Falso

d. El segundo *maitre* ayuda al maitre del hotel y lo sustituye en caso de ausencia de este.

- Verdadero
- Falso

e. El *maitre* es el encargado de la supervisión de una zona determinada del restaurante.

- Verdadero
- Falso

f. El *office* es la zona de comunicación entre el comedor y la cocina.

- Verdadero
- Falso

g. La puerta principal debe estar vigilada por el *maitre* y los camareros.

- Verdadero
- Falso

h. El comedor es donde están las mesas.

- Verdadero
- Falso

i. La zona del restaurante que se divide en rangos es el *office*.

- Verdadero
- Falso

j. La zona donde se recibe al cliente en un restaurante se llama comedor.

- Verdadero
- Falso

8. ¿Cuáles son las principales fuentes generadoras de electricidad y como la obtienen?

9. ¿Cuáles son las distintas zonas que se pueden encontrar en un bar?
