
Solucionario de

ejercicios de autoevaluación

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 1

1. Todo proceso organizativo debe establecer...

- a. ... las tareas que deben acometerse.
- b. ... quién debe realizar las tareas a acometer.
- c. ... quiénes son los responsables de cada departamento.
- d. **Todas las opciones anteriores son correctas.**

2. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones relacionadas con el principio de especialización.

- a. Cada vez es más necesario la división del trabajo, lo que hace más eficaces a las personas y, por extensión, más eficientes a las empresas.

- Verdadero
- Falso

- b. La especialización de los trabajos no ayudan a la eficacia de las empresas, limitando el trabajo a desarrollar y como consecuencia el aumento de precios.

- Verdadero
- Falso

- c. La especialización de los trabajadores hacen menos eficaces a las personas y por extensión, menos eficientes para la empresa.

- Verdadero
- Falso

3. En toda empresa, se dan simultáneamente dos tipos de organización, diferenciando entre organización formal e informal. A su vez, estas se clasifican en...

- a. ... clásicas, estructurándose por proyectos, matriciales y en redes.
- b. ... modernas y clásicas, diferenciando a su vez en estructuras jerárquicas, funcional o mixta y por proyectos, matriciales y en redes en el segundo caso.**
- c. ... modernas, estructurándose de forma mixta o funcional.
- d. ... matriciales o jerárquica, consistente en la unificación de varias empresas cada una de su especialidad.

4. Indica cuál de los siguientes son propósitos de la representación gráfica y esquemática de la departamentalización de una empresa.

- a. Facilita la realización de modificaciones en la estructura de la empresa.
 - Verdadero
 - Falso
- b. Dificulta el posicionamiento de los directivos y responsables, suponiéndoles una mayor categoría.
 - Verdadero
 - Falso
- c. Indetermina el grado de jerarquización y dependencia del personal.
 - Verdadero
 - Falso
- d. Pone de manifiesto los errores dados en la estructura.
 - Verdadero
 - Falso

5. El departamento de alojamiento o habitaciones engloba a los departamentos de recepción y pisos, que a su vez conjuga diferentes puestos. Relaciónalos.

RECEPCIÓN	PISOS
RESERVAS	LAVANDERÍA
MOSTRADOR	PISOS
FACTURACIÓN	LENCERÍA
CAJA	LIMPIEZA

6. En la descripción interdepartamental, se manifiesta que...

- a. ... el departamento de pisos no tiene relación con los departamentos de mostrador o almacén.
- b. ... el departamento de almacén y de pisos es constante, transmitiendo posibles reparaciones y averías.
- c. ... el departamento de pisos, junto con el departamento de lavandería, serán los encargados de establecer las posibles salidas de clientes.
- d. ... **el departamento de pisos está estrechamente relacionado con los departamentos de mostrador, lavandería y lencería, almacén y servicio técnico, en relación a provisión de material, reparaciones y averías, provisión y limpieza de ropa, información sobre clientes hospedados, clientes VIP, control de habitaciones, etc.**

7. Indica cuál o cuáles de las siguientes acciones son responsabilidad del departamento de pisos:

- a. Limpieza, mantenimiento y revisión de las habitaciones.

- Verdadero
- Falso

- b. Conservación y control del mobiliario y enseres.

- Verdadero
- Falso

c. Limpieza de pasillos, escaleras y zonas nobles.

- Verdadero
- Falso

d. Cambios de ropa y atención al cliente.

- Verdadero
- Falso

e. Asistencia en llegada y salidas de viajeros, así como control de llaves.

- Verdadero
- Falso

f. Cobro de facturas, cambio de moneda extranjera y divisa.

- Verdadero
- Falso

g. Venta de habitaciones.

- Verdadero
- Falso

h. Difusión y promoción de programas de animación.

- Verdadero
- Falso

8. ¿Qué documentación deberá generar la camarera de pisos en relación a posibles averías en una habitación durante la estancia de un cliente?

- a. Parte de averías**
- b. Hoja de reclamaciones
- c. Parte y libro de registro
- d. *Room-rack* y *slip*

9. Clasifica los siguientes establecimientos, en establecimientos hoteleros o extrahoteleros.

HOTELEROS	EXTRAHOTELEROS
Pensiones	<i>Camping</i>
Hostales	Alojamientos rurales
Paradores	Balnearios
Resorts	Ciudades de vacaciones
Hoteles	Viviendas turísticas

10. ¿Cuál es la principal diferencia entre los hoteles y las pensiones?

- a. **Las pensiones presentan una menor oferta de servicios e instalaciones, tanto en calidad como en cantidad.**
- b. Su situación, no existiendo pensiones en los núcleos urbanos.
- c. Su precio, siendo mayor en la oferta de pensiones.
- d. Mientras que los hoteles deben estar registrados y mostrar de forma obligatoria la placa normalizada, las pensiones pueden optar a una comercialización secundaria, no siendo necesario su registro.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 2

1. El departamento de pisos forma parte del departamento de pisos, junto con otros departamentos tales como...

- a. ... el departamento de recepción.
- b. ... el departamento de conserjería.
- c. ... el departamento de comunicaciones.
- d. Todas las opciones son correctas.

2. En la organización del departamento de pisos pueden utilizarse dos modelos diferentes de organización, siendo lineal y funcional. Relaciona las siguientes características en base a estos modelos organizativos.

- a. LINEAL
- b. FUNCIONAL

- a. La autoridad y responsabilidad están claramente definidas.
- b. Permite la especialización en los puestos de trabajo.
- b. Aumenta la eficiencia y productividad del departamento posibilitando la especialización.

3. La función del valet consiste en...

- a. ... asistir a la gobernanta, siendo su sustituto y encargado de supervisar el trabajo de las habitaciones.
- b. ... llevar a cabo tareas de apoyo consistentes en la aplicación de tratamientos específicos de suelos, ventanas, etc. así como asistir al mantenimiento de aspiradoras, pulimentadoras, etc.**
- c. ... llevar a cabo la limpieza y orden de las habitaciones y zonas anexas a estas como pasillos, recibidores, etc.
- d. ... auxiliar al departamento de lavandería, encargándose del lavado, secado y planchado de la ropa.

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

a. Las habitaciones de clientes suponen la máxima atención ya que es el servicio principal que el alojamiento vende a los clientes.

- Verdadero
- Falso

b. El departamento de pisos no incluye, ni gestiona las zonas nobles, ni las externas del establecimiento.

- Verdadero
- Falso

c. La recepción de un establecimiento se considera zona noble y por tanto, su limpieza cobra gran importancia.

- Verdadero
- Falso

d. El área de lavandería es la encargada del lavado, planchado y puesta a punto de la ropa del alojamiento.

- Verdadero
- Falso

5. Indica cuál de las siguientes dependencias se relacionan con las denominadas zonas nobles.

a. Recepción

- Verdadero
- Falso

b. Salones de celebraciones

- Verdadero
- Falso

c. Ascensores y escaleras

- Verdadero
- **Falso**

d. Economato

- Verdadero
- **Falso**

e. Vestuarios

- Verdadero
- **Falso**

f. Restaurante y/o bar

- **Verdadero**
- Falso

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

a. Queda prohibida la instalación de elementos decorativos en los pasillos de acceso a las habitaciones de los establecimientos hoteleros.

- Verdadero
- **Falso**

b. El diseño de toda habitación de hotel debe considerar la instalación de sofás, mesas o escritorios, siendo obligatoria su presencia en todo caso.

- Verdadero
- **Falso**

c. Los denominados *amenities* serán propios de alojamientos de baja categoría, quedando excluidos en todo caso en hoteles con categorías superiores a las tres estrellas.

- Verdadero
- **Falso**

7. Indica cuál o cuáles de las siguientes premisas se relacionan con la deontología que todo profesional del sector del área de pisos debe tener.

- a. Capacidad de trabajo individual, nunca en equipo.
- b. Autoritario, no permitiendo recibir instrucciones.
- c. Imprudente.
- d. Observador.**

8. Indica cuál o cuáles de las siguientes funciones se relacionan con las funciones propias del departamento de pisos.

- a. Atender al cliente cuando lo solicite.
 - Verdadero
 - Falso
- b. Cuidar el material y equipamiento de limpieza.
 - Verdadero
 - Falso
- c. Comunicar las averías para su posterior reparación.
 - Verdadero
 - Falso
- d. Gestionar los inventarios.
 - Verdadero
 - Falso

9. En torno a la planificación del trabajo del departamento de pisos, indica cuál de las siguientes afirmaciones es correcta.

- a. Los *offices* de planta no dispondrán de lencería, ni *amenities*, quedando únicamente almacenados en el almacén o economato central.
- b. El *office* y carro de la camarera de pisos deben estar siempre ordenados y limpios al finalizar el turno, facilitando así la labor del siguiente turno.**

- c. Para evitar errores, los partes de averías solo serán registrados por dirección.
- d. Ninguna opción es correcta.

10. Establece el orden a imponer ante la prioridad de limpieza de las siguientes habitaciones.

1. Habitaciones solicitadas por los clientes, mientras estos están fuera de la misma.
2. Habitaciones de salida cuya previsión de ocupación sea inmediata.
3. Habitaciones ocupadas.
4. Habitaciones de salida que están reservadas para ser ocupadas durante el día sin que el cliente haya fijado su hora de llegada.
5. Habitaciones de salida, sin ocupación prevista.

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 3

1. En las habitaciones de salida...

- a. ... la camarera de pisos no revisará, ni repondrá el mini-bar, quedando pendiente a la llegada del nuevo cliente.
- b. ... la camarera de pisos no tendrá que avisar ante su acceso a la habitación.
- c. ... se retirará la ropa de cama siempre que presente manchas. De lo contrario podrá ser reutilizada sin problemas.
- d. **Todas las opciones son falsas.**

2. El responsable del departamento de pisos es:

- a. **La gobernanta.**
- b. El valet.
- c. La camarera de pisos.
- d. La persona de más edad o experiencia en el sector.

3. Indica cuál de entre los siguientes supuestos se relacionan con la labor de la camarera de pisos en una habitación de cliente.

- a. Deberá recoger todos los objetos que hay en la habitación, gestionando su retirada como objetos olvidados.
 - Verdadero
 - **Falso**

- b. Si el cliente ha dejado su ropa tirada en el suelo, la habitación no será ordenada, ni limpiada hasta obtener el permiso del cliente.
 - Verdadero
 - **Falso**

c. Una habitación de cliente requiere una limpieza más exhaustiva, frente a una de salida, por lo que el tiempo destinado a su limpieza aumentará hasta los 30 minutos.

- Verdadero
- **Falso**

d. La camarera de pisos verificará el funcionamiento de luces y grifería, emitiendo en su caso el parte de avería requerido.

- **Verdadero**
- Falso

4. De entre los siguientes procesos, relacionados con la limpieza de las zonas nobles, indica cuál será el primer paso a llevar a cabo.

- a. En primer lugar se aspirarán las moquetas o bien se llevará a cabo un barrido húmedo.
- b. En primer lugar se ordenará y limpiará el mobiliario.
- c. En primer lugar se retirará el polvo de mobiliario y elementos decorativos.
- d. En primer lugar se retirará la basura de las papeleras y se limpiarán.**

5. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones en torno a los productos específicos utilizados en la limpieza de habitaciones y zonas comunes de alojamientos.

a. El uso de aguas duras facilitan la limpieza, facilitando la creación de espuma.

- Verdadero
- **Falso**

b. Los productos de limpieza denominados tensioactivos aniónicos se caracterizan por su incapacidad de formar espuma.

- Verdadero
- **Falso**

c. Los productos de limpieza denominados tensioactivos catiónicos se caracterizan por su poder desinfectante y suavizante.

- Verdadero
- Falso

d. Los productos tensioactivos no iónicos tienen como principal función reducir la cantidad de espuma que producen los aniónicos.

- Verdadero
- Falso

6. Entre los productos de limpieza denominados coadyuvantes existen diferentes variedades. ¿Qué nombre reciben aquellos que tienen un efecto anticorrosivo?

- a. Silicatos alcalinos
- b. Fosfatos
- c. Perboratos
- d. Carbonatos sódicos

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

a. Los productos ácidos serán ideales para la limpieza de suelos y superficies de mármol.

- Verdadero
- Falso

b. El terrazo y la pizarra, son materiales que aunque aceptan el uso de productos alcalinos para su limpieza, se recomienda para ello el uso del agua.

- Verdadero
- Falso

c. La limpieza de superficies de madera aceptan productos alcalinos para su limpieza.

- Verdadero
- Falso

d. Para la limpieza de la moqueta, quedará prohibido el uso de productos alcalinos, pudiendo causar grandes daños.

- Verdadero
- Falso

8. El amoníaco es uno de los productos más adecuados para...

- a. ... la limpieza de superficies con grasa acumulada.
- b. ... el desinfectado y blanqueado de las superficies.
- c. ... la eliminación de virus, bacterias o cualquier microorganismo.
- d. ... eliminar restos de óxido mineral, así como restos de cemento.

9. Para el mantenimiento de elementos de cuero se aplicará ...

- a. ... una solución de ácidos tensioactivos en agua.
- b. ... una solución de una parte de glicerina y dos de alcohol.
- c. ... una solución de agua y detergentes ácidos.
- d. ... una solución de hipoclorito de sodio.

10. Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones en relación a un correcto mantenimiento de accesorios implicados en el proceso de limpieza.

a. Los elementos eléctricos como las aspiradoras o abrillantadoras no requieren mantenimiento.

- Verdadero
- Falso

b. Los cubos utilizados en la limpieza deberán conservarse junto con el agua de fregado hasta el momento de su uso.

- Verdadero
- Falso

c. Tanto las bayetas como las fregonas, deberán mantenerse una vez desinfectadas, escurridas y secas.

- Verdadero
- Falso

Ejercicios de autoevaluación

Unidad de Aprendizaje 4

1. Un cliente cortés, simpático y extrovertido, que muestra un trato afable, es bastante hablador, incluso entrando en el terreno personal se dice que según su personalidad es un cliente...

- a. ... amigable.
- b. ... frívolo.
- c. ... tímido.
- d. ... impaciente.

2. Indica cuál o cuáles de las siguientes premisas se corresponden con una actuación correcta ante la atención de un cliente muy tímido.

a. Podrá ser engañado fácilmente, por lo que se deberá intentar vender lo más caro o con una caducidad próxima.

- Verdadero
- Falso

b. No se le prestará atención, ya que por su personalidad no lo requiere.

- Verdadero
- Falso

c. Se le deberá inspirar confianza en todo momento.

- Verdadero
- Falso

3. Ante un cliente exigente...

a. ... no se deberá mostrar paciencia, pues aumentará su agresividad o prepotencia.

b. ... hay que contradecirlo en su opinión ya que nunca estará satisfecho con nada.

- c. ... no habrá que provocarlo, ni contestarle de manera incorrecta, debiendo escucharle de forma atenta, aceptando sus quejas y dándole la razón en la medida de lo posible.
- d. ... habrá que intentar pasar desapercibido, no prestándole interés.

4. En base a los siguientes tipos de clientes y las indicaciones propias de un perfil o tipología concreta, lleva a cabo una relación correcta.

- a. Cliente alternativo
- b. Cliente de trabajo
- c. Cliente fijo

c. Dar un trato familiar.

b. Ofrecer un trato cordial y rápido, con información exacta.

a. Dar información específica, no convencional que le permita involucrarse con la población autóctona conociendo sus costumbres.

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

a. El cliente valorará el establecimiento en su totalidad, es decir, valorará instalaciones, decoración, comodidad, etc.

- Verdadero
- Falso

b. El trato del personal en relación al cliente no tergiversará la opinión de este último.

- Verdadero
- Falso

c. Si el alojamiento cuenta con unas instalaciones excelentes, el trato del personal no influirá en la opinión final del cliente.

- Verdadero
- Falso

6. Durante el proceso de atención al cliente, se deberá mostrar en todo momento:

- a. Seguridad, atención y simpatía.
- b. Respeto y empatía.
- c. Igualdad y cortesía.
- d. Todas las opciones anteriores son correctas.**

7. Recibir una queja permite...

- a. ... conocer las causas y posibles consecuencias por las que se ha generado.
- b. ... mejorar en base a la elaboración de un plan de acción determinado.
- c. ... ayudar a que se resuelvan de forma eficaz posibles irregularidades.
- d. Todas las opciones son correctas.**

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

a. Ante una irregularidad o incidencia soportada por un cliente, este podrá optar por imponer una postura activa o pasiva.

- **Verdadero**
- Falso

b. En base al contenido de una queja esta puede ser justificada o injustificada, no prestándole atención a estas últimas.

- Verdadero
- **Falso**

c. Toda queja, justificada o no, debe tratarse con la misma amabilidad y cortesía.

- **Verdadero**
- Falso

9. Ordena las siguientes acciones llevadas a cabo ante el tratamiento de una queja o reclamación, según se consideren acciones negativas y positivas.

ACTITUDES POSITIVAS	ACTITUDES NEGATIVAS
Utilizar la escucha activa. Mostrarse comprensivo. Demostrar interés. Conservar siempre la compostura. No desviarse hacia otros asuntos y centrarse en el problema.	Echar la culpa a un compañero. Pensar que la queja no tiene importancia. Mostrar desinterés. Enfadarse. Tomarse la queja como algo personal.

10. Cuando se trata de una queja leve...

- a. ... no se le prestará importancia dejando su solución para cualquier otro momento.
- b. ... no requiere de mayor importancia, pudiendo o no informar al cliente del tiempo requerido para su solución.
- c. ... se brindará el libro de reclamaciones en primer lugar.
- d. Ninguna opción es correcta.**