

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN. ALOJAMIENTOS.

1.- En todos los establecimientos relacionados con la industria hotelera los precios de venta al público son precios globales constituidos de la siguiente manera:

- $PVP = [(CF + CV) + \%personal] + B^o + IVA$
- $PVP = [(CF + CV) + B^o] + \%personal + IVA$
- $PVP = [(CF + CV) + B^o] + IVA + \%personal$

2.- ¿A quién puede corresponder en un hotel el control de objetos olvidados, por tanto, el llevar el control del libro de objetos olvidados?

- Gobernanta
- Mostrador o recepción
- Conserjería

3.- Cuando llega un cliente sin reserva y solicita habitación para un día, para saber la disponibilidad deberán consultar:

- Libro de recepción
- Room-rack
- Planning

4.- ¿Cada cuánto tiempo debe realizarse el cambio de toallas en las habitaciones de los hoteles de una estrella?

- Todos los días
- Cada dos días
- Todas las semanas, salvo que la dirección estime oportuno hacerlo en un plazo más corto de tiempo.

5.- Los hoteles-apartamento, según la OM del 19 de julio de 1968, se clasifican en:

- 5,4,3,2 y 1 estrella.
- 4,3,2 y 1 estrella.
- 3,2 y 1 estrella.

6.- En cuanto a los establecimientos de turismo rural en Galicia, la zona afectada a alojamiento tendrá un máximo de:

- 15 habitaciones
- 10 habitaciones
- 5 habitaciones

7.- En los hoteles, ¿qué departamento puede estar encargado de reponer los mini-bar de las habitaciones?

- El departamento de pisos.
- El departamento de bar.
- El departamento de servicio de habitaciones.

8.- ¿Cuál de estas definiciones corresponde al concepto de tarifa en la industria hotelera?

- Valor en cambio de un bien expresado en dinero.
- Conjunto de precios establecidos a priori por una serie de productos o servicios.
- Conjunto de precios establecidos.

9.- Cuando llega un cliente que tiene reservas para varios días, para poder otorgarle habitación habrá que comprobar previamente:

- El planning.
- El room-rack.
- La lista de llegadas previstas.

10.- Indica si le corresponde realizar a mostrador de recepción alguno de los siguientes resúmenes:

- Lista de entradas y salidas.
- Lista de llegadas previstas.
- Lista de pensiones (comidas).

11.- En el caso de cambio de habitación, del traslado de dinero, joyas y enseres de uso del cliente se ocupará:

- El valet.
- La propia camarera ayudada por el mozo de equipaje.
- La gobernanta.

12.- Los establecimientos que tienen físicamente separados los departamentos de recepción y conserjería, corresponde a conserjería el control y confección:

- Del libro de entradas y salidas del cliente.
- Del libro de registro y de clientes.
- Del libro de recepción.

13.- En las instalaciones y maquinaria de una lavandería de hotel podemos encontrar:

- Timbres.
- Rodillos.
- Tolvas.

14.- El departamento de lencería tiene como principal cometido el control y mantenimiento de la ropa. Para ello se encarga de tener en cuenta:

- Stock en uso.
- Ropa en uso.
- Entradas en almacén para reposición.

15.- Para realizar la lista de llegadas previstas, debemos basarnos en los siguientes instrumentos:

- Planning y hojas de reservas.
- En el fore-cast.
- En el rack de reservas.

16.- Pazos, casas de aldea, casas de labranza:

- Podrán alquilar la edificación entera o por habitación.

- El periodo de alojamiento continuado no debe exceder de 30 días.
- La capacidad máxima del comedor será de 35 plazas.

17.- En la relación interdepartamental entre pisos y recepción debe coordinarse:

- Bloqueo de habitaciones.
- Parte de pernoctaciones.
- Parte de limpieza de hall y salones.

18.- Si un cliente efectúa el 01-01-01 la reserva de habitación individual (10000 ptas) en un hotel con entrada el 01-02-01 y salida el 16-02-01, la dirección del establecimiento podrá exigir un anticipo en concepto de señal de:

- 20000 ptas.
- 10000 ptas.
- Ninguno, sólo puede exigirle un anticipo a los grupos que vengan a través de agencias.

20.- ¿En qué año abrió el primer parador nacional en España?

- 1928
- 1924
- 1933

21.- Los moteles según la OM de 1968 se clasifican en:

- 3,2 y 1 estrellas.
- 2 y 1 estrellas.
- No tienen categorías.

22.- Los moteles según la OM de 1987 se clasifican en:

- 3,2 y 1 estrella.
- 2 y 1 estrella.
- No tienen categoría.

23.- Las pensiones, por la OM de 1983, se clasifican en:

- 3, 2 y 1 estrella.
- 2 y 1 estrella.
- Tienen una única categoría.

24.- ¿Cuáles de estas cosas forman parte del stock de lencería y se pueden repartir a los otros departamentos?:

- Litos.
- Calandrias.
- Cubreaparadores.

25.- Los campings de 3ª categoría, ¿cuántas tiendas tienen en la placa?:

- Dos.
- Tres.
- Una.

26.- ¿Cuáles de estos establecimientos se consideran extra-hoteleros?

- Campings.
- Apartamentos turísticos.
- Hoteles y pensiones.

27.- Los hoteles-residencia tienen que hacer un descuento de:

- 85% en pensión alimenticia.
- 80% en comida, cena y desayuno.
- 15% en comida, cena y desayuno.

28.- Si una agencia de viajes emite un bono y no se encarga de ningún pago es un:

- Bono-depósito.
- Bono reserva.
- Mostrador.

29.- ¿Qué departamento está en el Back-office?

- Mano corriente.
- Conserjería.
- Mostrador.

30.- ¿Qué misiones tiene la conserjería?:

- Acompañar al cliente a la habitación.
- Contactar con el transportista.
- Hacer la ficha de policía.

31.- ¿A qué hora empieza la hora de cobertura?

- A las 17h.
- A las 19h.
- A las 21h.

32.- En el departamento de pisos, ¿cómo se consigue mayor organización y control?

- Organización funcional.
- Organización lineal.
- Organización mixta.

33.- Estos elementos son imprescindibles, obligatorios en el office de pisos:

- Tolvas.
- Fregadero
- Cuadro de teléfono.

34.- La hoja de reclamaciones, además del original, ¿cuántas copias tiene?

- Una.
- Dos.

- Tres.

35.– Una vez realizada la lectura, la empresa guardará la copia durante:

- Un año (para Turismo).
- Tres años.
- Cinco años (para Hacienda).

36.– Respecto al teléfono:

- Mínimo de 15 ptas.
- 15% IVA, puede llegar a un 20%.
- Puede pedir número de pasos y el importe.

37.– Para realizar la planificación de las tareas de lavabdería influye:

- Índice de ocupación del día anterior.
- Servicios prestados en restaurante.
- Salidas previstas del día.
- Frecuencia del camio de ropa en el hotel.
- El stock de la ropa con la que cuenta.

38.– ¿Sobre quién recae la función más importante en el Room-service?

- Gobernanta.
- Mâitre.
- Jefe de recepción.

39.– ¿Quién puede realizar las llamadas matinales?

- Conserjería.
- Telefonistas.
- Mostrador.

40.– ¿Se puede cobrar suplemento por estos servicios?:

- Sauna.
- Garaje.
- Piscina y hamacas.

41.– ¿Qué tiempo tiene el restaurante para enviar la hoja de reclamaciones a Turismo?:

- 8 días.
- 15 días.
- 1 mes.

42.– Si hay que hacer un cambio de habitaciones, ¿quién la realiza?:

- Valet.
- La camarera de pisos ayudada por el mozo de equipajes.
- El botones.

43.- Los descuentos se pueden hacer sobre algunas de las siguientes afirmaciones:

- Descuento de servicios complementarios.
- Descuento al final de la factura.
- Descuento sobre el servicio de alojamiento.

44.- Incluyen al menos desayuno algunos de los siguientes:

- Pazos-hospedería y casas de aldea-hospedería.
- Pazos-residencia y casas de aldea-residencia.
- Casas de labranza.

45.- Si un cliente llega al hotel sin reserva y quiere estancia para un día, ¿dónde hay que mirar?:

- En el libro de recepción.
- En el room-rack.
- En el planning.

46.- ¿Qué tiempo tiene el reclamante para enviar la hoja a Turismo?:

- 8 días.
- 15 días.
- 1 mes.

47.- La lista de llegadas previstas nos ayudará a realizarla:

- El fore-cast.
- El planning y el room-rack.
- El libro de reservas.
- El rack de recepción.
- El rack de reservas.

48.- El bono depósito es el que mayor número de problemas ocasiona en las relaciones administrativas entre las agencias de viajes y el hotel, debido a:

- El cliente no lleva grandes cantidades de dinero.
- El importe del depósito puede ser inferior, igual o superior a los servicios contratados.
- Garantiza el importe del dinero en países que ponen trabas a la entrada de divisas.

49.- En el departamento de pisos la liga de control:

- Obliga a la camarera a llevar un estricto control más consciente, responsable y exacto
- La liga de control es entregada por la gobernanta a la camarera cada mañana.
- Las anotaciones se harán al final de la jornada.

50.- La instalación de cunas tendrá carácter gratuito si:

- La gobernanta las autoriza previa petición del cliente.
- Si los niños no sobrepasan un año.
- Si los niños son menores de dos años.

51.- Los hoteles-apartamento, según la OM del 19-04-1968, se clasifican en:

- 5,4,3,2 y 1 estrella.
- 4,3,2 y 1 estrella.
- 3,2 y 1 estrella.

52.- La cobertura consiste en:

- Ordenar la habitación si está en desorden.
- Hacer de nuevo la cama si está deshecha.
- Abrir la cama retirando el embozo por uno de los lados, quitando la colcha de día y colocando la ropa de noche sobre la cama.

53.- De la función de vigilancia, en cuanto a personas que por el aspecto no deben entrar en el hotel, puede ocuparse:

- El portero de servicio.
- El portero de acceso.
- El portero de coches.

54.- Con respecto al servicio telefónico en un hotel y otros alojamientos turísticos, indica si es verdadero o falso:

- Telefónica cobra al hotel 4,30 ptas por paso más IVA.
- El IVA es del 15% en hoteles de 5 estrellas y del 6% en hoteles de menor categoría.
- El hotel podrá recargar un 35% sobre el importe de la llamada más IVA.

55.- En caso de que un cliente tenga una suite (precio 10000 ptas) o una habitación con salón privado (precio 10000 ptas), por no haber en el establecimiento habitaciones disponibles, ¿cuál será la cantidad a percibir por el hotel?

- El 80% del PVP de la suite o de la habitación con salón privado.
- El precio de la suite o de la habitación con salón privado menos el 20% por lo de una individual.
- 8000 ptas.

56.- Para realizar la lista de llegadas previstas debemos basarnos en los siguientes conceptos:

- En el planning y las hojas de reservas.
- En el fore-cast.
- En el rack de reservas.

57.- Sobre el office de pisos indica si es verdadero o falso:

- Está controlado y administrado por la camarera asignada.
- Es un local donde se almacenan alimentos y bienes para el servicio de room-service.
- Es un lugar en el que se encuentran los textiles ordenados y clasificados.
- Es un habitáculo destinado al apoyo de las camareras.
- Es un lugar donde hay un lavadero para la ropa del cliente.

58.- El cierre diario de la mano corriente nos dará información sobre:

- Habitaciones asignadas a clientes con reservas.
- Producción diaria por departamentos.
- Importe total de correcciones del día.

- Clientes pendientes de llegada.
- Número de habitaciones ocupadas.

59.– Sobre el departamento de comunicación, teléfonos de un hotel:

- Los telefonistas que atienden el servicio deben conocer las actuaciones a seguir en los casos de emergencia.
- Se incluye en él la función de Relaciones Públicas.
- Depende organizativamente de los servicios técnicos por el número de reparaciones que soporta.
- Atiende a la totalidad de las reparaciones que se produzcan en el hotel.
- Algunas de sus funciones son megafonía y busca personas.

60.– Sobre el sub-departamento de reservas hay que tener en cuenta:

- Se debe contestar por escrito las reservas en los plazos previstos de antemano.
- La organización de excursiones de los clientes.
- Lista de clientes que van a tomar servicios complementarios.
- Que el horario de reservas es por norma ininterrumpido.

61.– Lavado y manipulado de la ropa de los clientes:

- La ropa del cliente como norma se entrega para su lavado a la empresa contratada al exterior.
- La ropa del cliente tiene un tratamiento diferenciado en los hoteles.
- El servicio que se realiza en el exterior se entregará al cliente después de las 48 horas.
- El cliente debe rellenar una lista de ropa, indicando su lavado.
- En el caso de manchas, roturas de la ropa, la camarera se lo debe hacer saber al cliente.

62.– Misiones de la camarera de pisos:

- Servicio de turno de tarde y cobertura.
- Control del office.
- Limpieza de los servicios comunes del establecimiento.
- Servicio de limpieza de los distintos departamentos del hotel.
- Preparación del office.

63.– El departamento de conserjería:

- Cumplimenta el libro de policía.
- Lleva la consigna de equipajes.
- Controla materias consumibles y de uso.
- Realiza el listado de previsión de entradas de clientes.
- Centraliza los desembolsos realizados por el cliente, para cubrirlo a su salida.

64.– Relación interdepartamental entre recepción y comunicaciones:

- Desglose de la facturación total del cliente.
- Listado de previsión de llegadas y salidas.
- Tienen en cuenta los promedios de ocupación de clientes.
- Vales de crédito de clientes.
- Comunicaciones de los proveedores de alimentos.

65.– Conserjería utiliza los siguientes impresos:

- Hoja modelo de las facturas del huésped.
- Listas de servicios de despertador.
- Fórmula de custodia de objetos de valor del cliente.
- Listado de servicios extras consumidos por el cliente en el bar o cafetería.
- Rooming-list de los grupos que pernoctarán en el hotel.

66.- Unificación entre recepción y conserjería:

- La figura del conserje que se emplea cada vez más en la actualidad.
- Que la recepción asume la mayor parte de la atención al cliente.
- Los conserjes acompañan ahora al cliente cuando desea visitar la ciudad.

67.- Si analizamos el cárdex de recepción se puede decir que es un:

- Impreso, registro importante para conocer el índice de ocupación existente.
- Formulario que cumplimenta el cliente al entrar en el hotel.
- Documento histórico de clientes.
- Resguardo que se entrega a los clientes asiduos.
- Archivo que se elabora sobre preferencias, gustos, formas de pago de los clientes (habituales).

68.- El departamento de conserjería de un hotel que funciona independientemente del departamento de recepción:

- Control y registro de equipajes.
- Mano corriente.
- Registro de correspondencia.
- Registro de bonos de agencia.
- Libro de policía.

69.- Recepción. Impresos que se confeccionan a partir de la lista de llegadas previstas:

- Parte de pernoctaciones.
- Lista de pensiones.
- Hojas de reservas.
- El informe diario.
- La ficha de policía.

70.- El descuento de recepción al realizar el descuento de facturación a los clientes. Los procedimientos que aplicamos normalmente son los siguientes:

- Efectuar el descuento en los servicios de habitación y otros servicios, incluídos aquellos servicios correspondientes al room-service y lavado de ropa.
- Descontar un porcentaje determinado sobre el total de la factura, una vez realizado el cálculo de todos los servicios.
- Descontar solamente sobre el PVP de la habitación.
- Realizar el descuento sólo sobre los servicios contratados, quedando el resto de los servicios consumidos exentos de estos descuentos.

71.- El bloqueo de habitaciones en el departamento de pisos:

- Lo decide la gobernanta directamente.
- Es misión del valet realizar los trabajos de acondicionamiento de la habitación.

- La gobernanta decidirá en función de la ocupación del establecimiento y consultando siempre con recepción.

72.- Teniendo en cuenta la OM del 2 de enero de 1995 por la que se establece la ordenación de los establecimientos de turismo rural en Galicia, indica si es verdadero o falso:

- El importe de facturación máxima de la 2ª cama supletoria en una habitación doble será del 35%.
- El importe de facturación máxima de la 2ª cama supletoria en una habitación individual será del 50%.
- Deben permanecer abiertos y en funcionamiento al menos durante 11 meses al año.
- La capacidad mínima del salón social de los pazos será de 35m.

73.- En el departamento de pisos, ¿para qué utiliza la gobernanta la hoja de revisión mensual de habitaciones?

- Para anotar en ella las habitaciones a las que damos salida.
- Para controlar las habitaciones que ha revisado durante un mes.
- Para evitar que quede alguna zona o habitación sin revisar.

74.- A tenor del artículo 78 de la OM del 19 de julio de 1968, la custodia de dinero, cheques y objetos de valor en los hoteles se efectuará mediante:

- Su entrega al departamento de recepción.
- Su ingreso en las cajas fuertes que existen en las habitaciones.
- Su depósito en la caja fuerte del hotel.

75.- A tenor del RD 1634/1983:

- Los moteles se clasifican en una categoría única.
- Los hoteles-apartamento en 5 categorías.
- Las pensiones en 3 categorías.

77.- En los hoteles de máxima categoría es frecuente que los bultos de mano o equipaje que lleva el propio cliente sean cogidos por una persona que los llevará al mismo tiempo que lo acompaña hasta la habitación. Dicha persona es:

- La gobernanta.
- EL mozo de equipajes.

78.- El RD 2199/1976 del 10 de agosto sobre reclamaciones de clientes. La delegación provincial de turismo cursará el recibo de la hoja de reclamaciones en:

- 15 días hábiles.

79.- La noticia sobre la existencia de la hoja de reclamación debe comunicarse a los clientes en:

- Los documentos que se relacionan con el hotel.
- La propaganda general.
- En folletos publicitarios.

80.- Una vez que caja cobra la factura del cliente que abandona el hotel (ya sea una salida prevista o imprevista) debe comunicar inmediatamente a:

- Conserjería.

- Mano corriente.
- Mostrador.

81.– Di si son verdaderas o falsas las siguientes funciones de mantenimiento:

- Conservar el inmueble.
- Mantener limpias las habitaciones.
- Confeccionar los albaranes de reparación que recibe de conserjería.
- Asegurar el servicio técnico desde el punto de vista del funcionamiento del hotel.

82.– ¿Quién confeccionaría la factura del banquete, según la orden de servicio?

- El maître.
- El facturista del restaurante.
- Recepción.

83.– La facturación por el alquiler de las tiendas en los hoteles la lleva:

- El departamento de intervención.
- El departamento de administración–contabilidad.

84.– Los costes de explotación del garaje llevado por el hotel se reducen a:

- Electricidad.
- Personal.
- Gestión de cobro.

85.– El perfil más característico del animador turístico es:

- Conocimiento de idiomas.
- Conocimiento cultural y general.
- Capacidad organizativa.

86.– La relación hotel–agencia de viajes se basa en:

- Contratos previstos por ambas partes.
- Convenios internacionales.
- En el uso y las costumbres.

87.– La realización de la mise en place corresponde legalmente a:

- El personal de incorporación reciente a la empresa.

88.– Pertenecen al departamento de conserjería:

- El portero de coches.
- El maletero.
- El botones.

89.– De la serie de datos obtenidos al cierre de la mano corriente, indique cuáles son verdaderas o falsas:

- Habitaciones asignadas de clientes con reserva.

- Habitaciones asignadas de clientes sin reserva.
- Deuda total de las agencias de viajes en el último mes.

90.- ¿Qué es el Bench-marking?:

- Consiste en actuar como dueño.
- Es el intercambio pactado de información entre empresas líderes de un sector.

91.- La prestación de los servicios de alojamiento y manutención es una de las principales características de:

- Las residencias de tiempo libre.
- Las ciudades de vacaciones.
- Las fondas y las casas de huéspedes.

92.- Los dueños y directores de los establecimientos hoteleros estarán obligados a contestar por escrito todas las peticiones de reserva telefónica en un plazo máximo de:

- 10 días.
- 15 días.
- No tienen la obligación de contestar por escrito.

93.- El distintivo de las ciudades de vacaciones es una placa rectangular de metal con:

- Fondo rojo llama, con las letras CV y el número de estrellas en color oro.
- Fondo azul turquesa con las letras CV y el número de estrellas en color blanco.

94.- Si un hotel trabaja al borde de overbooking, cuando llega un cliente sin reserva y solicita habitación para dos días, para ver la disponibilidad deberán consultar:

- El rack de reservas.
- El libro de recepción.
- El room-rack.
- El planning.

95.- Con respecto al servicio telefónico en hoteles y otros alojamientos turísticos, indica si lo siguiente es verdadero o falso:

- El IVA es del 7% en todos los hoteles.

96.- Según el decreto 236/1985 del 24 de octubre sobre la ordenación de los campings públicos de Galicia, los campings de tercera categoría deberán tener en la placa distintiva:

- Una tienda.
- Dos tiendas.
- Tres tiendas.

97.- Entre las Comunidades Autónomas con mayor producción de ingresos por habitación hotelera figuran:

- Baleares.
- Canarias
- Galicia.

98.- El time-sharing se caracteriza por:

- Aumentar la rotación de uso de una vivienda turística.
- El intercambio gratuito de segundas residencias.

100.- El sector hotelero español se caracteriza por:

- El 40% de las empresas son hostales y pensiones.
- Los hoteles (establecimientos hoteleros puros) tienen aproximadamente el 20% de las camas.
- El hotel más representativo es el hotel de 4 estrellas.

101.- A tenor del artículo 4 apartado 3 del RD 219/1976 del 10 de agosto sobre reclamaciones de los establecimientos de las empresas turísticas, la hoja de reclamaciones consta de tres hojas, una blanca, una rosa y una verde. Indica que color de hoja corresponde a cada una de las personas mencionadas a continuación:

- Director del establecimiento. Hoja color...
- Delegación de Turismo. Hoja color...

103.- En el departamento de recepción, indique la cantidad de facturas abiertas de un cliente en relación directa con el tipo de reserva:

- Bono depósito, dos facturas.
- Bono reserva, una factura.
- Bono full credit, dos facturas.

104.- Según el RD 1634 del 15-07-85, son alojamientos turísticos los siguientes:

- Los apartamentos turísticos.
- Las pensiones y hostales.
- Las ciudades de vacaciones.

105.- ¿Se encuentra alguno de los siguientes elementos en Reservas?:

- El room-rack.
- El planning.

106.- Indica si son verdaderas o falsas las siguientes afirmaciones según la OM del 19 de julio de 1968:

- Las pensiones se clasifican en 2 y 1 estrella.
- Los moteles se clasifican en una categoría única.
- Los hoteles-apartamento se clasifican en 4,3,2 y 1 estrella.