



CUADERNO DE EVALUACIÓN

RECEPCIONISTA DE HOTEL

Prueba de Evaluación
CURSO RECEPCIONISTA DE HOTEL

Nombre y Apellidos:

Firma:

DNI:

Instrucciones: Cumplimente la prueba de evaluación, sin olvidar incluir sus datos personales y firma, a la finalización del curso. Señale la respuesta correcta rellenando o coloreando la casilla. ¡Suerte!

Ejemplo: a b c d

1.

a	b	c	d
---	---	---	---
2.

a	b	c	d
---	---	---	---
3.

a	b	c	d
---	---	---	---
4.

a	b	c	d
---	---	---	---
5.

a	b	c	d
---	---	---	---
6.

a	b	c	d
---	---	---	---
7.

a	b	c	d
---	---	---	---
8.

a	b	c	d
---	---	---	---
9.

a	b	c	d
---	---	---	---
10.

a	b	c	d
---	---	---	---
11.

a	b	c	d
---	---	---	---
12.

a	b	c	d
---	---	---	---
13.

a	b	c	d
---	---	---	---
14.

a	b	c	d
---	---	---	---
15.

a	b	c	d
---	---	---	---
16.

a	b	c	d
---	---	---	---
17.

a	b	c	d
---	---	---	---
18.

a	b	c	d
---	---	---	---
19.

a	b	c	d
---	---	---	---
20.

a	b	c	d
---	---	---	---
21.

a	b	c	d
---	---	---	---
22.

a	b	c	d
---	---	---	---
23.

a	b	c	d
---	---	---	---
24.

a	b	c	d
---	---	---	---
25.

a	b	c	d
---	---	---	---
26.

a	b	c	d
---	---	---	---
27.

a	b	c	d
---	---	---	---
28.

a	b	c	d
---	---	---	---
29.

a	b	c	d
---	---	---	---
30.

a	b	c	d
---	---	---	---
31.

a	b	c	d
---	---	---	---
32.

a	b	c	d
---	---	---	---
33.

a	b	c	d
---	---	---	---
34.

a	b	c	d
---	---	---	---

35.

a	b	c	d
---	---	---	---
36.

a	b	c	d
---	---	---	---
37.

a	b	c	d
---	---	---	---
38.

a	b	c	d
---	---	---	---
39.

a	b	c	d
---	---	---	---
40.

a	b	c	d
---	---	---	---
41.

a	b	c	d
---	---	---	---
42.

a	b	c	d
---	---	---	---
43.

a	b	c	d
---	---	---	---
44.

a	b	c	d
---	---	---	---
45.

a	b	c	d
---	---	---	---
46.

a	b	c	d
---	---	---	---
47.

a	b	c	d
---	---	---	---
48.

a	b	c	d
---	---	---	---
49.

a	b	c	d
---	---	---	---
50.

a	b	c	d
---	---	---	---
51.

a	b	c	d
---	---	---	---
52.

a	b	c	d
---	---	---	---
53.

a	b	c	d
---	---	---	---
54.

a	b	c	d
---	---	---	---
55.

a	b	c	d
---	---	---	---
56.

a	b	c	d
---	---	---	---
57.

a	b	c	d
---	---	---	---
58.

a	b	c	d
---	---	---	---
59.

a	b	c	d
---	---	---	---
60.

a	b	c	d
---	---	---	---
61.

a	b	c	d
---	---	---	---
62.

a	b	c	d
---	---	---	---
63.

a	b	c	d
---	---	---	---
64.

a	b	c	d
---	---	---	---
65.

a	b	c	d
---	---	---	---
66.

a	b	c	d
---	---	---	---
67.

a	b	c	d
---	---	---	---
68.

a	b	c	d
---	---	---	---

69.

a	b	c	d
---	---	---	---
70.

a	b	c	d
---	---	---	---
71.

a	b	c	d
---	---	---	---
72.

a	b	c	d
---	---	---	---
73.

a	b	c	d
---	---	---	---
74.

a	b	c	d
---	---	---	---
75.

a	b	c	d
---	---	---	---
76.

a	b	c	d
---	---	---	---
77.

a	b	c	d
---	---	---	---
78.

a	b	c	d
---	---	---	---
79.

a	b	c	d
---	---	---	---
80.

a	b	c	d
---	---	---	---
81.

a	b	c	d
---	---	---	---
82.

a	b	c	d
---	---	---	---
83.

a	b	c	d
---	---	---	---
84.

a	b	c	d
---	---	---	---
85.

a	b	c	d
---	---	---	---
86.

a	b	c	d
---	---	---	---
87.

a	b	c	d
---	---	---	---
88.

a	b	c	d
---	---	---	---
89.

a	b	c	d
---	---	---	---
90.

a	b	c	d
---	---	---	---
91.

a	b	c	d
---	---	---	---
92.

a	b	c	d
---	---	---	---
93.

a	b	c	d
---	---	---	---
94.

a	b	c	d
---	---	---	---
95.

a	b	c	d
---	---	---	---
96.

a	b	c	d
---	---	---	---
97.

a	b	c	d
---	---	---	---
98.

a	b	c	d
---	---	---	---
99.

a	b	c	d
---	---	---	---
100.

a	b	c	d
---	---	---	---
101.

a	b	c	d
---	---	---	---
102.

a	b	c	d
---	---	---	---



Prueba de Evaluación
CURSO RECEPCIONISTA DE HOTEL

103.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

104.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

105.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

106.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

107.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

108.

a	b	c	d
a	b	c	d
a	b	c	d

109.

a	b	c	d
a	b	c	d

110.

a	b	c	d
a	b	c	d

1. El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

2. ¿En qué época nace el turismo como tal?

- a) En el siglo XVII.
- b) En el siglo XVIII.
- c) En el siglo XIX.
- d) En el siglo XX.

3. ¿En qué años se empieza a hablar del boom turístico?

- a) Entre 1930 y 1950.
- b) Entre 1945 y 1950.
- c) Entre 1950 y 1973.
- d) Entre 1980 y 1990.

4. En España, el ritmo expansivo del turismo quedó interrumpido en 1950, debido a la recesión motivada por el incremento de los precios del petróleo, la crisis económica, el ocaso del franquismo y la transición democrática.

- a) Verdadero.

b) Falso.

5. Un tipo de turismo que precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo, como museos y monumentos, incluido el llamado patrimonio inmaterial, se conoce como:

- a) Turismo individual.
- b) Turismo masivo.
- c) Turismo cultural.
- d) Turismo activo.

6. El turismo científico es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas en lugares especiales, como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

7. El turismo trae consigo efectos:

- a) Económicos.
- b) Culturales.
- c) Socioeconómicos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

8. Respecto a los niveles del producto turístico, hay que destacar que el que hace referencia a cómo recibe el cliente el servicio, se conoce como:

- a) El producto básico.

- b) Producto aumentado.
- c) Productos auxiliares.
- d) Productos secundarios.

9. Productos que le consumidor no sabe que existen, o que sabiéndolo no desea comprar, y que sólo buscará en determinados momentos de la vida, se conocen como:

- a) Productos de conveniencia.
- b) Productos de compra esporádica.
- c) Productos no buscados.
- d) Productos de especialidad.

10. Una de las características del producto turístico es:

- a) El servicio turístico es intangible.
- b) La experiencia turística no se puede transferir.
- c) El producto no vendido, se ha perdido.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

11. El aspecto central del turismo es el destino, por ello, aquel destino donde el atractivo es suficiente para ser el motivo principal del viaje, y satisface a los viajeros por varios días, se conoce como:

- a) Destino primario.
- b) Destino secundario.
- c) Destino terciario.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

12. La empresa hotelera está caracterizada por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restauración que participan individualmente en la rentabilidad de la empresa.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

13. Los establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin servicio de comedor, y otros servicios complementarios, que ocupan la totalidad de un edificio o parte de él, se conocen como:

- a) Hostales.
- b) Moteles.
- c) Hoteles.
- d) Apartamentos.

14. La opción de hotel más utilizada por la mayoría de los viajeros que cuenta con un buen servicio a precios asequibles, las habitaciones son espaciosas y poseen un mobiliario cómodo compuesto por sillas, mesas, armarios, televisión, teléfono privado y un baño confortable, es:

- a) El hotel de dos estrellas.
- b) El hotel de tres estrellas.
- c) El hotel de cuatro estrellas.
- d) El hotel de cinco estrellas.

15. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa:

- a) En todos los alojamientos hoteleros es obligatoria, junto a la entrada principal, la existencia de una placa normalizada en la que debe figurar el distintivo correspondiente al grupo y categoría a la que pertenezca el establecimiento.
- b) Los precios de todos los servicios deben estar expuestos de forma destacada y de fácil localización en la recepción-conserjería.
- c) El servicio de limpieza de habitaciones debe realizarse con la frecuencia necesaria y, al menos, dos veces al día.
- d) Los cuartos de baño o aseos de las habitaciones de los establecimientos hoteleros deben tener ventilación directa o con continua renovación de aire.

16. Una estructura organizativa de un hotel es inútil sin una lista inicial de objetivos de la organización. Estos objetivos abordan asuntos internos y externos para el hotel, para que las metas que éstos plantean puedan ser logradas por el personal apropiado.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

17. Respecto a los tipos de organización hotelera, la que clasifica todas las tareas a desarrollar en cada departamento y asigna a cada área del mismo las que por naturaleza le corresponden, es:

- a) La organización jerárquica.
- b) La organización centralizada.
- c) La organización funcional.
- d) La organización divisional.

18. En el hotel, el personal que asume la responsabilidad de la selección del personal, contratación, etc., de los trabajadores del Hotel y de sus condiciones laborales, es:

- a) El director.
- b) El director comercial.
- c) El jefe de recursos humanos.
- d) El jefe de administración.

19. En el alojamiento, una habitación que ofrece el máximo confort y de amplio tamaño, está bien situada, decorada con artículos de lujo, buenas vistas y con camas de gran tamaño y los artículos de cortesía son abundantes, es:

- a) Básica.
- b) Estándar.
- c) Suite.
- d) De lujo.

20. Se debe de tener en cuenta que todos los Hoteles ofrecen todas las posibilidades de estancias.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

21. El proceso de comunicación es el conjunto de comportamientos que hace posible las relaciones con otras personas.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

22. El profesional necesita comunicarse con los clientes de manera directa, con claridad, sencillez, atención y empatía.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

23. Para conseguir tener una actitud empática, es necesario superar diferentes etapas en la interacción comunicativa. Estas etapas son:

- a) Piralingüística, kinesia, proxémica.
- b) Volumen o intensidad, tono y fluidez.
- c) Identificación, incorporación y repercusión, separación.
- d) Pregunta asertiva, banco de niebla, ignorancia.

24. Las funciones posturales son bastantes numerosas pero, de forma general, se suelen clasificar en:

- a) Posturas abiertas y posturas semiabiertas.
- b) Posturas semiabiertas y posturas semicerradas.
- c) Posturas abiertas y posturas cerradas.
- d) Posturas cerradas y posturas semicerradas.

25. Los gestos se definen como comunicaciones no verbales que se generan mediante movimientos corporales de las manos, los brazos y la cabeza.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

26. La proxémica hace referencia a la distancia física entre las personas que están participando en una interacción no comunicativa.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

27. Las actitudes que debemos fomentar en nuestra relación con los clientes son:

- a) Entusiasmo y empatía.
- b) Asertividad y empatía.
- c) Habilidades asertivas y entusiasmo.
- d) Escucha activa y empatía.

28. El cliente indeciso es un tipo de cliente difícil al que le cuesta tomar una decisión, le falta autonomía para decidir por sí mismo.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

29. Siempre debe existir una persona responsable de controlar, atender e investigar, sobre las preferencias, molestias, reclamos o aclaraciones de los clientes.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

30. El uso del teléfono presenta una serie de ventajas, que no se pueden negar. Una de estas ventajas es:

- a) La emisión de llamadas interrumpen la actividad del receptor.
- b) Favorece la rapidez y la fluidez de la información.
- c) Se trata de un medio de comunicación adaptable.
- d) Es impersonal y frío.

31. La tarjeta de presentación del hotel, es:

- a) El departamento de pisos.
- b) El departamento de animación turística.
- c) El departamento de recepción.
- d) El departamento de mantenimiento.

32. El éxito de una empresa hotelera consiste en la perfecta combinación entre la promoción y el buen servicio del hotel.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

33. En un hotel, el departamento que evalúa el trabajo de todos los empleados, se asegura de que todo el personal sea respetuoso y educado, y elabora los contratos de todos los empleados, es:

- a) El departamento de seguridad.
- b) El departamento de reservas.
- c) El departamento de recursos humanos.
- d) El departamento de seguridad.

34. Uno de los departamentos más modernos del hotel es:

- a) El departamento de seguridad.
- b) El departamento de mantenimiento.
- c) El departamento de recepción.
- d) El departamento de animación turística.

35. El departamento que se encarga de la limpieza y conservación de las instalaciones del hotel, es:

- a) El departamento de reservas.
- b) El departamento de mantenimiento.
- c) El departamento de pisos.
- d) El departamento de seguridad.

36. El vigilante es la persona encargada de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales del hotel, teniendo a su disposición recursos técnicos (su experiencia) y tecnológicos (cámaras de video, radio de comunicación, detectores de metales, o dispositivos, etc.).

- a) Verdadero.
- b) Falso.

37. Las tareas del departamento de cocina son:

- a) Planificación de menús y elaboración de platos.
- b) Plan de limpieza de la cocina.
- c) Criterios de compra y aceptación de las materias primas.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

38. El cliente dispondrá en su habitación de un impreso donde figuraran los precios establecidos para cada una de las prendas que se limpian en el hotel y las instrucciones que el huésped deberá seguir.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

39. La labor del departamento de seguridad, está relacionada muy estrechamente en la prevención de accidentes y lesiones en el trabajador ya que tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones el equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando en parte riesgos en el área laboral.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

40. El departamento de contabilidad se encarga de:

- a) Ingresos y Egresos.
- b) Nóminas.
- c) Informes estadísticos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

41. La organización del departamento de recepción de un hotel varía de un establecimiento a otro, no es lo mismo un hotel rural que un hotel en la costa. Los factores que determinan la organización son:

- a) El tipo de establecimiento y su categoría.

- b) La ubicación y el tipo de clientela.
- c) El grado de automatización.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

42. El área dedicada al uso de los clientes, y dispone de asientos cómodos y mesas de apoyo para permitir reuniones de clientes o bien para hacer el momento de espera más llevadero, se conoce como:

- a) Entrada principal.
- b) Vestíbulo.
- c) Lobby.
- d) Mostrador.

43. El departamento de recepción es el encargado de reservar los servicios solicitados, atender a los clientes que se alojan en el establecimiento, cargar los servicios consumidos por ellos y cobrarles a su salida.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

44. Las tareas a realizar por recepción son:

- a) Recibir al cliente.
- b) Atender al cliente durante su estancia.
- c) Despedir al cliente.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

45. En el departamento de recepción, la persona encargada de organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo, es:

- a) El recepcionista.

- b) El telefonista.
- c) El jefe/a de recepción.
- d) El segundo/a jefe/a de recepción.

46. Funciones como la copia de seguridad o back up, el arqueo de caja y los últimos check in's, se realizan en:

- a) El turno de mañana.
- b) El turno de tarde.
- c) El turno de noche.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

47. El recepcionista de hotel debe de tener:

- a) Orientación y servicio al cliente y Capacidad de trabajar en equipo.
- b) Preocupación por el orden e Iniciativa con el cliente.
- c) Agilidad en la solución de problemas y Autocontrol.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

48. Es recepción quien recibe la información de las peticiones de los clientes, pero rara vez es quien efectivamente provee los servicios; así que recepción tendrá que mantener relación constante con el resto del hotel.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

49. Recepción podrá vender una habitación, aunque la gobernanta no informe que esa habitación ha sido repasada y está lista para la venta.

- a) Verdadero.

b) Falso.

50. La plantilla se puede definir como el inventario humano necesario en cualquier empresa para la consecución de unos objetivos y prestación de unos servicios con un objetivo determinado.

a) Verdadero.

b) Falso.

51. En el mundo hotelero se denomina entradas al hecho consistente en registrarse un cliente en el hotel que tenga ya hecho la reserva con antelación.

a) Verdadero.

b) Falso.

52. Respecto a las distintas situaciones en las que puede encontrarse una habitación, una habitación que se encuentra ya ocupada y cuya salida no está prevista para el día de hoy, se conoce como:

a) Reservada.

b) En registro.

c) Ocupada.

d) Bloqueada.

53. La tarjeta de registro, como cualquier contrato, consta de dos copias, una para el cliente y otra para el hotel. En este caso, la tarjeta de registro está hecho de tal modo que tiene una hoja de calco y el original se lo queda el cliente y la copia, el hotel.

a) Verdadero.

b) Falso.

54. Un impreso oficial que se recibe de la Dirección General de Policía y fundamentalmente se rellena para tener un cierto control sobre las personas que se alojan en los establecimientos hoteleros, se conoce como:

- a) El rack de recepción.
- b) El slip.
- c) El parte de entrada.
- d) La tarjeta de registro.

55. Un documento que da información sobre la producción diaria en cuanto a la venta de habitaciones se refiere, a la vez que informa sobre la cantidad de habitaciones ocupadas y libres y el número de personas alojadas, es:

- a) La tarjeta de registro.
- b) El slip.
- c) El libro de recepción.
- d) El parte de entrada.

56. En el cuaderno de novedades debe especificarse exactamente la fecha y debe ser firmado por el responsable saliente de turno y el responsable entrante.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

57. El personal del hotel que tiene la obligación de estar pendiente de detectar las posibles averías que se produzcan en las instalaciones del establecimiento, es:

- a) El personal de recepción.
- b) El personal de mantenimiento.
- c) El personal de seguridad.
- d) Todo el personal del hotel.

58. Los cambios de habitación se producen por:

- a) Solicitud de cliente.
- b) Necesidad del hotel.
- c) Solicitud del cliente y necesidad del hotel.
- d) En ningún momento se puede producir cambios de habitación.

59. En los hoteles, las reclamaciones suelen producirse por el incumplimiento de requisitos básicos de calidad, no correspondencia de las prestaciones del hotel con la categoría de éste, no correspondencia con lo contratado, etc.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

60. El proceso mediante el cual un recepcionista registra la llegada de un cliente a un hotel, se conoce como:

- a) Check out.
- b) Check in.
- c) Check off.

d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

61. El subdepartamento de reserva es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas, y está compuesto por un gerente de reservas quien supervisa y dirige el buen desempeño del departamento y los asistentes. Las funciones de cada uno de ellos se detallan a continuación.

a) Verdadero.

b) Falso.

62. El personal, los medios y los sistemas de trabajo de reservas estarán en función de:

a) Cantidad de habitaciones a gestionar y el volumen de reservas individuales y de grupo.

b) Estancia media de los clientes.

c) Sistema de trabajo.

d) Todas las opciones anteriores son correctas.

63. El overbooking se produce cuando:

a) Se tienen menos reservas que habitaciones disponibles.

b) Se tienen las mismas reservas que habitaciones disponibles.

c) Se tienen más reservas que habitaciones disponibles.

d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

64. Los factores para realizar una reserva son:

a) Los canales por lo que puede llegar una reserva.

- b) Las fuentes principales de clientes.
- c) Los tipos de precio.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

65. Las reservas que son solicitadas sin ofrecer ninguna seguridad para llevarlas a cabo, se conocen como:

- a) Reserva garantizada.
- b) Reservas límite.
- c) Reserva tentativa.
- d) Reserva con depósito.

66. Las reservas especiales y globales que se realiza con las agencias de viajes y las líneas aéreas, se conocen como:

- a) Reservas garantizadas.
- b) Reservas provisionales.
- c) Allotment.
- d) Reservas en lista de espera.

67. La temporada que cubre los precios entre los más altos y los más bajos, se conoce como:

- a) Temporada alta.
- b) Temporada media.
- c) Temporada baja.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

68. Respecto a las tarifas del hotel, la tarifa máxima que cobra el hotel, se conoce como:

- a) Tarifa confirmada

- b) Tarifa comercial.
- c) Tarifa oficial o rack.
- d) Tarifa especial.

69. El listado de llegadas tiene como finalidad registrar las futuras llegadas. Normalmente, es el departamento de reservas el que confecciona diariamente el listado y hace entrega del mismo a recepción.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

70. La herramienta utilizada para anotar todos los servicios que el cliente reserva al establecimiento hotelero, es:

- a) Cárdex.
- b) Hoja de reservas.
- c) Listado de llegadas.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

71. El departamento de mano corriente es el punto de enlace y de control entre el departamento de recepción y todos los departamentos de servicios con que cuenta el hotel.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

72. El trabajo en el departamento de mano corriente se lleva a cabo:

- a) En el turno de mañana.
- b) En el turno de tarde.

- c) En el turno de noche.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

73. La mano corriente manual se lleva a cabo en un documento con diferentes apartados. El apartado que recoge los datos correspondientes a la cancelación de la factura, arrastres y observaciones, es:

- a) En el primer apartado.
- b) El segundo apartado.
- c) El tercer apartado.
- d) El cuarto apartado.

74. En la mano mecanizada primero se cargan en la factura los servicios consumidos por el cliente y al final del día se hace el cierre o resumen, que equivale, en cierto modo, a la hoja manual.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

75. El crédito de una factura general se puede producir:

- a) Por crédito personal.
- b) Por tarjeta de crédito o de pago.
- c) Por bono de agencia.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

76. Respecto a la apertura y cierre de facturas, indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa:

- a) La apertura de una factura se lleva a cabo con la apertura de un albarán.

- b) En el albarán se van anotando los cargos y abonos del cliente.
- c) Los cargos relativos a la unidad de alojamiento, el desayuno o la pensión alimenticia, o incluso el garaje, son llamados cargos extra.
- d) El cierre de la factura se realiza siempre a petición del cliente.

77. Las funciones del departamento de caja son:

- a) Control de Cargos Realizados por los Huéspedes y Cambio de Moneda Extranjera.
- b) Manejo de Cajas de Seguridad y recepción de Depósitos a Clientes de Eventos.
- c) Cobro de Cuentas de Huéspedes, Cierre de Caja y Controlar el Uso de los Impresos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

78. Respecto al departamento de caja, el cuadro total de las liquidaciones con el dinero y con el departamento de Mano Corriente, y en el cierre administrativo, se lleva a cabo en:

- a) El turno de mañana.
- b) El turno de tarde.
- c) El turno de noche.
- d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

79. La forma de pago en la que el cliente paga su factura con dinero o cheque de viajes, ya sea de monea nacional o extranjera, se conoce como:

- a) Crédito.
- b) Cobro en efectivo.

- c) Invitación.
- d) Gratitud.

80. La liquidación de factura de caja se realiza dos veces al día, una al finalizar el turno de la mañana y la otra al finalizar el turno de la tarde. En ambos casos la liquidación debe cuadrar con el dinero efectivo que tiene cada cajero. Igualmente puede existir otra liquidación en el turno de la noche.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

81. Respecto al departamento de teléfonos, el personal que verifica que el equipo de trabajo se encuentre en perfectas condiciones es:

- a) El Jefe de teléfonos.
- b) La Supervisora de teléfonos.
- c) La Operadora de teléfonos.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

82. Un proceso que realiza el telefonista, sobre todo cuando las llamadas que entran deben enviarse a otros lugares del hotel, se conoce como:

- a) Emisión de llamadas.
- b) Recepción de llamadas.
- c) Transferencia de llamadas.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

83. Cuando la persona que se debe comunicar al interlocutor está hablando y por ello su teléfono está ocupado, no es necesario consultarse al interlocutor si desea esperar o prefiere dejar sus datos para luego devolverle la llamada.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

84. Las solicitudes telefónicas especiales del hotel son:

- a) De no molestar.
- b) De transferir llamadas.
- c) De llamadas por cobrar.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

85. Las llamadas que se realizan desde el hotel a otro teléfono situado en la localidad, se conocen como:

- a) Internas.
- b) Comunicaciones nacionales.
- c) Comunicaciones locales.
- d) Comunicaciones internacionales.

86. Para una atención telefónica excelente, indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa.

- a) Sonreír.
- b) Contestar sin prisa.
- c) Realizar una atención personalizada.
- d) Devolver las llamadas ofrecidas.

87. Una de las funciones del departamento de conserjería es:

- a) Conducción del huésped a recepción y luego a sus habitaciones con sus equipajes.
- b) Servicio de información varía sobre los servicios del hotel y sobre la ciudad y centros turísticos de interés.
- c) Recepción de correspondencia y paquetes de los huéspedes y el hotel.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

88. El personal de conserjería que velará por la llegada a tiempo y oportunamente de la correspondencia y paquetes de los Huéspedes y de la empresa a sus Departamentos Correspondientes, es:

- a) Ascensorista.
- b) Vallet.
- c) Primer conserje.
- d) Botones.

89. Como norma, el equipaje no se traslada más que a la Recepción para realizar las operaciones de check out, y será el Conserje quien ordene al mozo, proceder a la salida, recogiendo entonces el equipaje para su traslado.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

90. Toda la correspondencia que llega al hotel es clasificada en Conserjería. Es desde allí desde donde se procede a su reparto.

- a) Verdadero.

b) Falso.

91. Para evaluar la importancia del riesgo se valoran, conjuntamente, la probabilidad de que éste se produzca y la gravedad que el mismo pudiera llegar a tener.

a) Verdadero.

b) Falso.

92. La Vigilancia de la Salud no debe ir encaminada, entre otras cosas, a detectar las posibles Enfermedades Profesionales que pudieran derivarse del ejercicio de las funciones del puesto de trabajo.

a) Verdadero.

b) Falso.

93. Para que los riesgos del recepcionista se produzcan, influyen aspectos como:

a) Las condiciones de trabajo.

b) Las actitudes personales.

c) Las condiciones de trabajo y las actitudes personales.

d) Ninguna de las opciones anteriores son correctas.

94. Problemas en ojos y visión, posturales y lesiones por movimientos repetidos y estrés son provocados por:

a) Caídas a distinto nivel.

b) Acoso laboral.

c) Por el uso de pantallas de visualización.

d) Condiciones ambientales.

95. La carga postural se produce debido a:

- a) Movilidad restringida, asociada al trabajo sedentario.
- b) Largos períodos de tiempo manteniendo la misma postura.
- c) Trabajos prolongados de pie.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

96. Para evitar riesgos relacionados con las condiciones ambientales, indique cuál de las siguientes afirmaciones es falsa:

- a) Para reducir los problemas de ruido se recomienda que las estancias estén convenientemente aisladas si en ellas van a realizarse distintas actividades.
- b) Proporcionar una iluminación suficiente a los trabajadores de forma que puedan trabajar en todo momento de manera eficiente y confortable.
- c) Facilitar las corrientes de aire en pasillos y zonas comunes.
- d) Proporcionar iluminación localizada de apoyo en tareas que requieran mayor precisión.

97. Toda vía de evacuación debe estar perfectamente despejada, no se deben obstruir los pasillos, escaleras o rellanos con maletas, embalajes, utensilios de limpieza o de mantenimiento. Las vías estarán correctamente señalizadas e iluminadas.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

98. Una de las estrategias para prevenir el estrés laboral centrada en la emoción y cuyo objetivo es el de regular, a través de una serie de recursos cognitivos, el trastorno emocional generado tras una situación de estrés, se conoce como:

- a) Estrategia centrada en el problema.
- b) Estrategia centrada en la solución.
- c) Estrategia de afrontamiento.
- d) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

99. Situación donde una persona es sometida a persecución, agravio opresión psíquica, por uno o más miembros de su grupo, con la aquiescencia o complicidad del resto del grupo para conseguir un beneficio común, se conoce como:

- a) Acoso moral o psicológico.
- b) Acoso discriminatorio.
- c) Acoso institucional.
- d) Acoso sexual.

100. Una clasificación sencilla de tipos de violencia en el trabajo sería: las agresiones físicas que suelen producir un traumatismo o lesión de forma inmediata; conductas físicas o verbales, amenazantes y/o intimidatorias; y las agresiones o ataques de carácter psíquico, ya sean puntuales (violencia psíquica) o de forma reiterada (acoso moral).

- a) Verdadero.
- b) Falso.

101. La cultura de calidad se refiere a la adopción de la calidad en los servicios de la hostelería y turismo como algo propio de ellos en el cual todo el equipo humano debe estar involucrado y concienciado.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

102. Uno de los sistemas de calidad más importantes en la hostelería son:

- a) Fiabilidad.
- b) Seguridad.
- c) El MACT (modelo de aproximación a la calidad turística).
- d) La encuesta a los clientes.

103. La capacidad de respuesta es la habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

104. La seguridad se refiere a los conocimientos y a la atención que muestran los agentes de viajes así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, profesionalidad y cortesía.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

105. El proceso de control de la calidad se lleva a cabo una vez que se ha ejecutado el viaje, alojamiento o servicio, llevando a cabo cuatro sistemas de control. Estos sistemas son:

- a) Realización de encuestas, informes, quejas y reclamaciones, auditoría y control de calidad.
- b) Realización de encuestas, informes, informe de la empresa y trabajadores responsables del proceso, auditoría y control de calidad.
- c) Realización de encuestas, informes, auditoría, quejas y reclamaciones.
- d) Quejas y reclamaciones, auditoría, el cliente misterioso, encuestas.

106. Otro aspecto importante de la organización del trabajo en la empresa es la realización del trabajo en equipos, cada uno de los cuales está dirigido por un supervisor.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

107. El proceso de investigación del mercado tiene como objetivo realizar una evaluación general de todos los procesos que lleva a cabo una empresa turística y en la que la satisfacción del cliente es su objetivo primordial.

- a) Verdadero.
- b) Falso.

108. La realización de encuestas sirve para saber el grado de satisfacción de los clientes y decretar los defectos y las ventajas.

- a) Verdadero.

b) Falso.

109. Podemos afirmar que hay dos factores decisivos para conseguir la calidad del servicio. Estos factores son:

- a) Las personas y la mejora discontinua.
- b) La mejora continua y la mejora discontinua.
- c) Las personas y la mejora continua.
- d) Las personas y los informes.

110. Las quejas y las reclamaciones sirven para promover lo máximo posible los mecanismos que permitan a los clientes exponer sus quejas o sugerencias.

- a) Verdadero.
- b) Falso.