



CUADERNO DE EVALUACIÓN

GOBERNANTA DE HOTEL

Prueba de Evaluación
GOBERNANTA 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
2.	a	b	c
3.	a	b	c
4.	a	b	c
5.	a	b	c
6.	a	b	c
7.	a	b	c
8.	a	b	c
9.	a	b	c
10.	a	b	c
11.	a	b	c
12.	a	b	c
13.	a	b	c
14.	a	b	c
15.	a	b	c
16.	a	b	c
17.	a	b	c
18.	a	b	c
19.	a	b	c
20.	a	b	c
21.	a	b	c
22.	a	b	c
23.	a	b	c
24.	a	b	c
25.	a	b	c
26.	a	b	c
27.	a	b	c
28.	a	b	c
29.	a	b	c
30.	a	b	c
31.	a	b	c
32.	a	b	c
33.	a	b	c
34.	a	b	c

35.	a	b	c
36.	a	b	c
37.	a	b	c
38.	a	b	c
39.	a	b	c
40.	a	b	c
41.	a	b	c
42.	a	b	c
43.	a	b	c
44.	a	b	c
45.	a	b	c
46.	a	b	c
47.	a	b	c
48.	a	b	c
49.	a	b	c
50.	a	b	c
51.	a	b	c
52.	a	b	c
53.	a	b	c
54.	a	b	c
55.	a	b	c
56.	a	b	c
57.	a	b	c
58.	a	b	c
59.	a	b	c
60.	a	b	c
61.	a	b	c
62.	a	b	c
63.	a	b	c
64.	a	b	c
65.	a	b	c
66.	a	b	c
67.	a	b	c

68.	a	b	c
69.	a	b	c
70.	a	b	c
71.	a	b	c
72.	a	b	c
73.	a	b	c
74.	a	b	c
75.	a	b	c
76.	a	b	c
77.	a	b	c
78.	a	b	c
79.	a	b	c
80.	a	b	c
81.	a	b	c
82.	a	b	c
83.	a	b	c
84.	a	b	c
85.	a	b	c
86.	a	b	c
87.	a	b	c
88.	a	b	c
89.	a	b	c
90.	a	b	c
91.	a	b	c
92.	a	b	c
93.	a	b	c
94.	a	b	c
95.	a	b	c
96.	a	b	c
97.	a	b	c
98.	a	b	c
99.	a	b	c
100.	a	b	c



1. El turismo comprende "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos".

a) Verdadero

b) Falso

2. ¿Qué es la OMT?

a) La Organización Monumental Turística.

b) La Organización Mundial del Turismo.

c) La Ordenación Mundial Turística.

3. La OMT genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo

a) Verdadero

b) Falso

4. Es durante la Edad Media cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel

a) Verdadero

b) Falso

5. ¿Cuál es el motivo del boom turístico?

- a) Surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas a conocer mundo, con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias
- b) Se daba gran importancia al ocio
- c) El nuevo orden internacional, la estabilidad social y el desarrollo de la cultura del ocio

6. Se crea durante los años 90 en España una labor de promoción e investigación turística por los organismos públicos autonómicos

- a) Verdadero
- b) Falso

7. ¿Cuál de los siguientes NO es un tipo de turismo?

- a) Cultural
- b) Natural
- c) Enérgico

8. El turismo es una actividad multisectorial que genera una serie de inconvenientes a los distintos niveles de la sociedad

- a) Verdadero
- b) Falso

9. Se puede decir que el alojamiento es un componente fundamental del turismo

- a) Verdadero
- b) Falso

10. Existe un criterio estándar con el que los hoteles pueden adaptarse a cualquier país

- a) Verdadero
- b) Falso

11. Cuando existen incongruencias entre el lenguaje verbal (lo que se dice) y el lenguaje no verbal (lo que se hace), prima el lenguaje verbal

- a) Verdadero
- b) Falso

12. El estilo con que te comunicas es la carta de presentación para tu interlocutor

- a) Verdadero
- b) Falso

13. ¿Cuál de las siguientes ventajas son propias de una buena comunicación con los demás?

- a) Se gana tiempo para pensar.
- b) Ayuda a tomar mejores decisiones.

c) A y B son correctas

14. El cliente es cada vez más profesional, más exigente, debido a:

- a) La crisis, la falta de recursos económicos lo hacen más selectivo
- b) Las cada vez menor disponibilidad de tiempo para viajar
- c) La diversificación de la oferta y las nuevas tendencias sociales

15. ¿Cómo podemos satisfacer al turista?

- a) Ofreciendo calidad en los productos y servicios
- b) Dándole siempre la razón
- c) No crearle falsas expectativas

16. NO es un derecho del cliente de un establecimiento hotelero

- a) Recibir aquellas prestaciones que hayan sido ofertadas, publicitadas y contratadas con la calidad y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento
- b) Respetar las instalaciones del establecimiento
- c) Tener garantía de seguridad sobre sus personas, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores

17. No existen unas pautas de comportamiento para solucionar cualquier petición del cliente de manera satisfactoria, siempre dependerán del tipo de petición

- a) Verdadero

b) Falso

18. Con “zonas nobles” nos referimos a aquellas zonas que dan la primera impresión cuando entras en un hotel

a) Verdadero

b) Falso

19. Se entiende por queja aquellas ideas o consejos que aportan los clientes con el objetivo de que se mejore un servicio

a) Verdadero

b) Falso

20. Es importante que la empresa establezca canales para recabar información de clientes aprovechando las nuevas tecnologías

a) Verdadero

b) Falso

21. El hotel constituye la infraestructura básica sin la cual ningún país podría mantener un estatus de destino turístico frente al viajero extranjero

a) Verdadero

b) Falso

22. ¿Cuál de las siguientes características es propia de un hotel?

a) El servicio puede ser trasladado al cliente

b) Tiene un carácter tangible

c) Existe una imposibilidad de aumentar la producción

23. Para conseguir una mejora de la calidad se hace imprescindible la implantación de un sistema de contabilidad que elabore, analice y comunique la información necesaria

a) Verdadero

b) Falso

24. La calidad en un establecimiento hotelero depende de la destreza y habilidad del equipo humano del hotel

a) Verdadero

b) Falso

25. Los principios de clasificación de un hotel son:

a) El lujo y confort de las habitaciones, junto con la calidad de instalaciones.

b) Los servicios adicionales de los que dispone y la disponibilidad de los servicios básicos (baños, teléfono, televisión...)

c) Todas las opciones anteriores son correctas.

26. El primer grupo de la clasificación de establecimientos de alojamiento comprende: hoteles, hoteles-apartamentos y pensiones

a) Verdadero

b) Falso

27. Es una norma común a todo establecimiento hotelero que el servicio de limpieza de habitaciones se realice con la frecuencia necesaria y, al menos, una vez cada tres días

a) Verdadero

b) Falso

28. Una estructura organizativa de un hotel es inútil sin una lista inicial de objetivos de la organización

a) Verdadero

b) Falso

29. ¿Cuáles son los departamentos que se muestran en la estructura organizacional del hotel?

a) Habitaciones, Alimentos, Contabilidad y Dirección.

b) Habitaciones, Servicio de Restaurante, Contratación, Venta y Contabilidad

c) Habitaciones, Alimentos y bebidas, Recursos Humanos, Marketing y Contabilidad

30. Existen distintos tipos de módulos de alojamiento en los Hoteles:

a) Básica, de lujo y suite nupcial

- b) Básica, estándar, de lujo y suite
- c) Estándar, principal, doble y ecológica

31. La sincronización, coordinación y control interdepartamental en un hotel es lo que va a determinar su reputación a nivel comercial

- a) Verdadero
- b) Falso

32. La recepción del hotel

- a) Crea un ambiente de comunicación
- b) Registra cancelaciones y modificaciones
- c) Se encarga de los trámites administrativos de registro, entrada y salida de clientes.

33. ¿Qué departamento tiene como misión procurar la mejor ocupación de las habitaciones del hotel a la mejor tarifa posible?

- a) Departamento comercial
- b) Departamento de reservas
- c) Departamento de recepción

34. El director comercial tiene a su cargo fijar los precios de reservas, dependiendo del tipo de hotel

- a) Verdadero

b) Falso

35. Se denomina ruta al recorrido de áreas de trabajo con el fin de detectar desperfectos en alguna de éstas

a) Verdadero

b) Falso

36. Entre los criterios a considerar a la hora de estudiar posibles modificaciones en la carta del restaurante, se contemplan:

a) Temporada a la que vaya dirigida la carta

b) Uso de productos de temporada

c) Ambas son correctas

37. El departamento de animación puede considerarse, en la historia del turismo, como uno de los más antiguos

a) Verdadero

b) Falso

38. ¿Qué departamento es el encargado de mantener a los empleados y clientes comunicados con la administración?

a) Departamento de recepción

b) Departamento de reservas

c) Departamento de recursos humanos

39. Es preciso elaborar un programa de seguridad para el hotel, los encargados de ello serán:

- a) Únicamente el jefe del departamento de seguridad
- b) El jefe del departamento de seguridad y los demás jefes de departamento de todas las áreas del hotel
- c) El director del hotel y el jefe del departamento de seguridad

40. El departamento de habitaciones está formado por la gobernanta/e y las camareras/os de piso

- a) Verdadero
- b) Falso

41. El departamento de pisos tiene como misión más importante la satisfacción del cliente

- a) Verdadero
- b) Falso

42. Las actividades del departamento de pisos cumplen funciones de... a otros departamentos

- a) De realización y soporte
- b) De producción y soporte
- c) De producción y sustento

43.¿Qué zonas son aquellas utilizadas exclusivamente por el cliente, por las que el personal no puede transitar si no es durante el servicio y debidamente uniformadas?

- a) Área de habitaciones
- b) Zonas nobles
- c) Zonas internas

44.El tipo de cliente suele estar condicionado por la categoría del hotel y su ubicación

- a) Verdadero
- b) Falso

45. El departamento de pisos, como departamento de producción del establecimiento, debe conocer del departamento comercial el grado de exigencia del mercado, la agresividad de la competencia y el nivel de calidad necesarios para conseguir retener a los clientes

- a) Verdadero
- b) Falso

46.No es misión de la gobernanta la selección y control de los materiales que se utilizan en el departamento de pisos

- a) Verdadero
- b) Falso

47. El cliente dispondrá en su habitación de un impreso donde figurarán 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

48. ¿Cuál es la labor principal de la gobernanta de hotel?

- a) Gestionar el mantenimiento de las habitaciones para que se encuentren perfectamente limpias, ordenadas, con tapicerías y cortinas en buen estado,...
- b) Tener todo “bajo control” para que, a ojos de los clientes, todo esté en perfecto estado
- c) Ambas son correctas

49. ¿Cuál de las siguientes son actividades desarrolladas por la gobernanta?

- a) Actividades de gestión de departamentos
- b) Actividades de control y registro
- c) Ninguna de las opciones anteriores

50. Alcanzar la calidad es uno de los objetivos de la gobernanta de hotel

- a) Verdadero
- b) Falso

51. ¿Cuál es la función de la subgobernanta?

- a) Se encarga del control y manejo de los suministros y ropa del hotel.
- b) Participa en la limpieza de las áreas públicas y habitaciones
- c) Asiste a la gobernanta general en la supervisión del trabajo y en la elaboración de turnos y planificación de trabajo

52. La gobernanta proporciona un impreso, a cada empleado de su departamento, en el que aparecen el número de habitaciones que le toca

- a) Verdadero
- b) Falso

53. La gobernanta de hotel utiliza un formulario para conocer la previsión de llegadas y salidas del hotel

- a) Verdadero
- b) Falso

54. ¿Quién debe ser el encargado de rellenar el formulario cuando se encuentre un objeto perdido?

- a) La gobernanta
- b) La camarera de pisos que lo encuentre
- c) El departamento de objetos perdidos

55. La camarera de pisos es la responsable de las llaves que se utilizan durante la jornada

- a) Verdadero
- b) Falso

56. Cada hotel establece y mantiene su propia lista de amenidades, adaptada a los distintos tipos de habitación, tipos de cliente, edades y sexos, etc.

- a) Verdadero
- b) Falso

57. Cada vez más a menudo, los clientes escogen el hotel por su decoración

- a) Verdadero
- b) Falso

58. Algunos de los aspectos imprescindibles para la decoración son:

- a) Capricho, imagen que queremos transmitir, personalidad
- b) Funcionalidad y naturaleza
- c) Funcionalidad, originalidad y personalidad

59. En decoración se dice que un estilo es una forma particular de decorar o ambientar un espacio

- a) Verdadero

b) Falso

60. En decoración es importante seleccionar cuidadosamente qué objetos se van a colocar dependiendo del espacio disponible

a) Verdadero

b) Falso

61. Las camareras de pisos no tienen por qué llevar una placa identificativa

a) Verdadero

b) Falso

62. Una de las responsabilidades que tiene la camarera de piso es la custodia de la llave maestra

a) Verdadero

b) Falso

63. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

a) La camarera de pisos empezará la limpieza de la habitación aunque el cliente se encuentre dentro

b) La camarera de pisos nunca empezará la limpieza de la habitación si el cliente se encuentra dentro

c) La camarera de pisos nunca empezará la limpieza de la habitación si el cliente se encuentra dentro, salvo a petición del mismo

64.Las zonas comunes interiores, tales como vestíbulos, salones, comedores, cafeterías, etc. se limpiarán y ordenarán como mínimo dos veces al día

- a) Verdadero
- b) Falso

65.El carrito permite que la camarera de pisos tenga todo lo necesario para la limpieza de las habitaciones

- a) Verdadero
- b) Falso

66.Las camareras deben de tener buena presentación, por ello tienen que...

- a) Ir muy maquilladas
- b) Llevar las uñas de colores oscuros
- c) Llevar en todo momento la placa identificativa de la empresa.

67.No es una competencia específica de la camarera de pisos...

- a) Efectuar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones y áreas colindantes.
- b) Atender a los clientes.
- c) Comprar el material de limpieza necesario para desarrollar su labor

68.No es necesario contestar a las posibles preguntas del cliente

- a) Verdadero

b) Falso

69. Las tareas realizadas por las camareras de piso se distribuyen en dos grandes grupos: las tareas realizadas en el dormitorio del hotel y las realizadas en el lavabo de la habitación

a) Verdadero

b) Falso

70. ¿Cuál de las siguientes supone una prioridad de limpieza para la camarera de pisos?

a) Habitaciones ocupadas

b) Habitaciones ocupadas que los huéspedes desocuparán ese día

c) Habitaciones vacías y por hacer

71. Las áreas a cargo de la gobernanta son: Los pisos (habitaciones y pasillos), las zonas públicas y las zonas privadas (de servicio)

a) Verdadera

b) Falsa

72. La limpieza y puesta a punto diaria de las habitaciones comprenderá:

a) Cambio de sábanas

b) Limpieza de alfombras

c) Limpieza de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario, equipos sanitarios, elementos decorativos, cristales y ventanas.

73.La camarera de pisos mantendrá un libro de incidencias donde registrará todas aquellas que se pudieran producir

- a) Verdadero
- b) Falso

74.La frecuencia de limpieza de las zonas comunes se adaptará a las características específicas del hotel

- a) Verdadero
- b) Falso

75.No será necesario limpiar la zona de piscina, solárium y exteriores

- a) Verdadero
- b) Falso

76.El servicio de lavandería podrá ser propio o subcontratado

- a) Verdadero
- b) Falso

77.¿Cuál NO es un elemento básico de la revisión de la gobernanta?

- a) Funcionamiento y limpieza de teléfonos
- b) Colocación de dotaciones
- c) Vaciar la bolsa de recolección de polvo del aspirador

78.No es necesario revisar las zonas interiores

a) Verdadero

b) Falso

79.Además de las revisiones que debe llevar a cabo la gobernanta, también tiene que llevar un control diario de todo lo que está dentro de su departamento y de las incidencias que se puedan producir

a) Verdadero

b) Falso

80. La gobernanta verificará las condiciones de limpieza e higiene y aspecto de la lencería del hotel, notificará las incidencias que se observen y retirará las prendas defectuosas

a) Verdadero

b) Falso

81.El protocolo, como regla de cortesía, es una herramienta imprescindible para un servicio de atención al cliente exitoso

a) Verdadero

b) Falso

82.¿Qué consideramos etiqueta?

a) Es el conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial o por tradición o costumbre.

- b) Es el conjunto de formalidades a tener en cuenta en un determinado acto, y que viene determinadas por el protocolo, para cualquier tipo de acto público o solemne.
- c) Se refiere a los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en actos y ceremonias públicas y solemnes. Son las normas del decoro aplicadas tanto a la indumentaria como al comportamiento.

83.El protocolo contempla cuatro elementos que se desarrollan en todas sus facetas, éstos son:

- a) La responsabilidad, el acto, la preferencia y la presidencia
- b) La autoridad, el acto, la presidencia y la precedencia.
- c) La autoridad, la preferencia, la circunstancia y el reconocimiento

84.El protocolo puede clasificarse en ámbito público o ámbito privado

- a) Verdadero
- b) Falso

85.Los actos no oficiales son aquellos acontecimientos realizados por cualquier institución que tenga carácter oficial dentro del Estado

- a) Verdadero
- b) Falso

86. Los establecimientos de hostelería tienen una relación muy directa con sus clientes, por lo que es necesario conocer ciertas reglas básicas de etiqueta para saber manejarse y tratar a los huéspedes

- a) Verdadero
- b) Falso

87. Como norma general de protocolo debemos dar la mano siempre al cliente

- a) Verdadero
- b) Falso

88. Los eventos protocolarios externos al hotel son aquellos que...

- a) Realiza el establecimiento de manera interna
- b) Se realizan con fines estratégicos para mejora del personal, negocios y obsequios a personalidades que se encuentren hospedadas
- c) Aquellos actos que la institución por filosofía empresarial y acorde al segmento de público al que va dirigido permite realizar dentro de sus salones

89. ¿Cuáles de las siguientes pautas NO debemos tener en cuenta en un acto protocolario?

- a) El público al que se dirige
- b) Tipo de reunión

c) Aniversario de la empresa

90. Son pautas de presentación de personal ser respetuoso, educado y no tutear al cliente

a) Verdadero

b) Falso

91. La higiene laboral...

a) Aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas

b) Conjunto de normas y procedimientos tendentes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

c) Pretende anticiparse a aquellas situaciones en el trabajo, en el que las personas pueden quebrar su equilibrio mental, social y físico.

92. Con la vigilancia de salud en el trabajo se pretende realizar una serie de pruebas médicas a los trabajadores/as conducentes a determinar si las condiciones de trabajo afectan de alguna manera a su salud

a) Verdadero

b) Falso

93. ¿Qué entendemos por prevención de riesgos?

- a) Aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas
- b) Conjunto de normas y procedimientos tendentes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.
- c) Pretende anticiparse a aquellas situaciones en el trabajo, en el que las personas pueden quebrar su equilibrio mental, social y físico.

94. ¿Cuál de las siguientes NO es una norma preventiva para gobernantas y camareras de pisos?

- a) Al salir de las habitaciones revisar que las luces u otros aparatos eléctricos estén apagados o desenchufados.
- b) Mantener siempre las etiquetas de los productos de limpieza en su envase, puesto que en caso de intoxicación puede ser necesario tenerlas a mano.
- c) Mezclar los productos de limpieza siempre que sea necesario para obtener un mejor resultado.

95. ¿Cuáles son los principales factores de riesgo en el ámbito hotelero?

- a) La carga de trabajo.
- b) La organización del trabajo.
- c) Ambas son correctas.

96.El tiempo de exposición es el periodo en el que el trabajador se encuentra bajo la influencia del posible riesgo

- a) Verdadero
- b) Falso

97.Para evitar una caída nunca deberá subirse a elementos altos

- a) Verdadero
- b) Falso

98.Como factores de seguridad contra incendios podemos encontrar_

- a) Puertas de emergencia cerradas con candado.
- b) Ausencia de cartel en el ascensor advirtiendo de: NO UTILIZARLO EN CASO DE INCENDIO.
- c) Ninguna de las anteriores

99. Las cargas de 25 kg pueden ocasionar trastornos musculo-esqueléticos, sobre todo en los miembros superiores (no se consideran manipulación manual de cargas)

- a) Verdadera
- b) Falsa

100. Las posturas forzadas, en la mayoría de casos, ocasionan Trastornos Musculo-esqueléticos

- a) Verdadera
- b) Falsa