

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
Licenciatura en Turismo-FIMCBOR
Examen Final - Hotelería I

Nombre: _____

Fecha: 13/02/14

De los siguientes enunciados mostrados, coloque las LETRAS respectivas que representan una orden generada, de tal forma que el Ama de Llaves de un hotel haga cumplir las funciones a las Camareras que tiene a su cargo:

- a) Establecer políticas de uso y consumo de productos y materiales.
- b) Utilizar un checklist para verificar el estado de la habitación.
- c) Controlar el consumo de productos (de limpieza) para mantener su eficiencia.
- d) Combinar el color de sábana con las cortinas de la habitación.
- e) Inculcar en el equipo de trabajo los buenos modales, la ética y la moral.
- f) Cambiar el agua de las flores todos los días y cambiarlas cada semana.
- g) Disponer el cambio de filtros de aspiradoras.
- h) Utilizar uniforme limpio para cada día de trabajo.
- i) Chequear el estado de los implementos de la habitación: almohadas, puertas, manijas, etc.
- j) Dar entrenamiento de inducción sobre manejo de equipos.

Ama de Llaves	Orden Generada	Camarera
1. Organizar, capacitar y Supervisar al equipo humano de trabajo		Cuidar de la Apariencia Personal

Ama de Llaves	Orden Generada	Camarera
2. Diseñar y mantener la decoración de sus áreas de trabajo.		Ordena la decoración de sus áreas de trabajo

Ama de Llaves	Orden Generada	Camarera
3. Administrar materiales a su Cargo		Recibe Materiales de Limpieza

Ama de Llaves	Orden Generada	Camarera
4. Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo		Verificar el funcionamiento y el "confort" de la habitación

Ama de Llaves	Orden Generada	Camareras
5. Operar Equipos relacionados con su actividad		Operar Equipos de trabajo

Conteste Verdadero o Falso

6. Revisar todos los folios abiertos es un paso del cierre de cuentas (V) (F)
7. A la hora del cierre de caja, siempre debe comenzarse por el folio 1 (V) (F)
8. El lavado de sábanas es un costo fijo en las cuentas del hotel (V) (F)
9. La cuenta sueldos está considerada como un costo fijo a ser cargada a la hora de fijar las tarifas de temporada alta y baja. (V) (F)
10. La camarera contrata y supervisa servicios de terceros para las mejoras que necesiten realizarse en las habitaciones a su cargo (V) (F)

11. Ejercicio Práctico:

Considerando el tiempo necesario para la limpieza de una habitación en un hotel de 3 estrellas que posee 100 habitaciones ¿Cuál sería el número total necesario de camareras para operar el hotel?

12. Ejercicio Práctico:

Considerando el tiempo necesario para la limpieza de una habitación en un hotel de 5 estrellas que posee 350 habitaciones ¿Cuál sería el número total necesario de camareras para operar el hotel?

13. Ejercicio Práctico:

Considerando el tiempo necesario para la limpieza de una habitación en un hotel de 1 estrella que posee 50 habitaciones ¿Cuál sería el número total necesario de camareras para operar el hotel?

14. Ejercicio Práctico:

Considerando el tiempo necesario para la limpieza de una habitación en un hotel de 2 estrellas que posee 100 habitaciones ¿Cuál sería el número total necesario de camareras para operar el hotel?

Ejercicio Práctico sobre tarifas: Un hotel de 110 habitaciones, presenta un total de costos fijos, variables y de inversión de: US\$ 803.000 en temporada alta; y de US\$ 498.400 en temporada baja. La temporada alta será de 6 meses con un 85 % de ocupación. Así mismo los meses restantes serían de temporada baja, con un 65% de ocupación. La utilidad deseada por el hotel sería de 30% para temporada alta y 25% para temporada baja. Considerando lo anterior contestar las siguientes preguntas:

15. Aplicando la fórmula respectiva ¿Cuál sería el número de noches de temporada alta? R: _____

16. Aplicando la fórmula correspondiente ¿Cuál sería el número de noches de temporada baja? R: _____

17. ¿Cuál sería el valor en dólares de utilidad en temporada alta? R: _____

18. ¿Cuál Sería el valor en dólares de utilidad en temporada baja? R: _____

19. Cuál sería la tarifa en dólares, para la temporada alta? R: _____

20. ¿Cuál sería la tarifa en dólares para la temporada baja? R: _____

Espacio en blanco para resolver ejercicios: