



AÑO:	PERIODO:
MATERIA:	PROFESOR: Raizza Maquizaca Nájera
EVALUACIÓN:	FECHA:

COMPROMISO DE HONOR

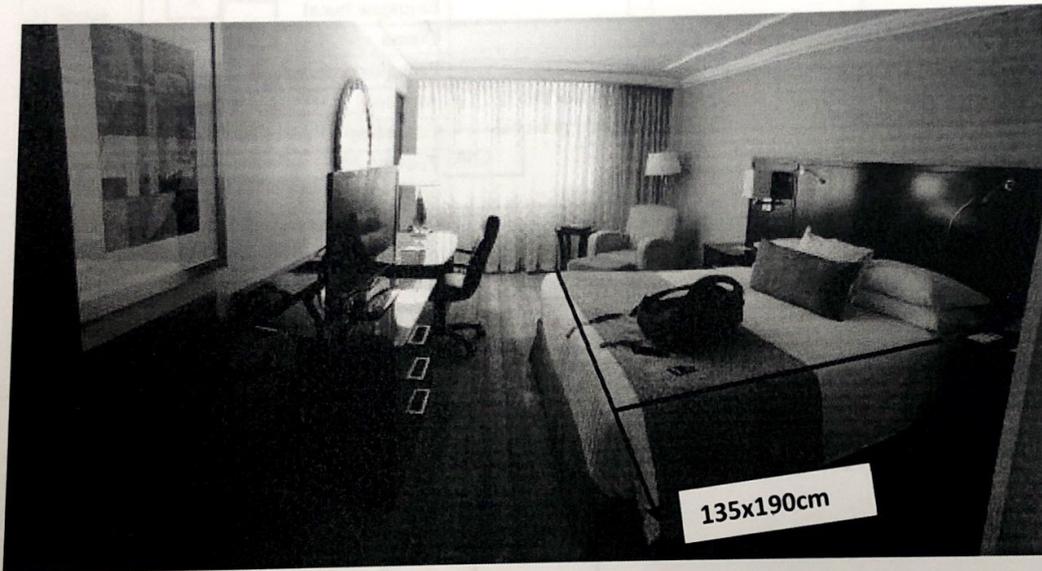
Yo, al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiere traído, debo apagarlo y depositarlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No debo, además, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.

Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.

"Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por eso no copio ni dejo copiar".

Firma: _____ **NÚMERO DE MATRÍCULA:** _____ **PARALELO:** _____

1. Observe la fotografía de esta habitación de hotel. Responda las siguientes preguntas 10 puntos



- Evalúe como supervisor(a) de pisos, nombre 8 ítems del control de aseo dentro de la habitación de la fotografía.

- ¿Qué tipo de cama es? _____



2 Resolver el siguiente Caso (Total 70 puntos)

Hotel Four Points by Sheraton Cuenca

Con una vista privilegiada de la ciudad de Cuenca, el **Four Points by Sheraton Cuenca** es un hotel moderno y confortable, ideal para toda clase de huéspedes que quieren disfrutar de una ciudad **Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO**.

Las 120 habitaciones de este moderno hotel en Cuenca cuentan con un moderno equipamiento que incluye calefacción y aire acondicionado, camas King o Queen size, wifi sin costo, bebida de cortesía... además del área de recreación con piscina y fitness center, Restaurante Cook's de gastronomía de fusión, lobby bar, zonas húmedas con sauna, turco e hidromasaje... traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto. Cuenca es una ciudad cosmopolita, como hotel podemos reservar durante su estancia boleto al teatro Sucre.

Centro de negocios con servicio de internet.	15 horas	<input type="checkbox"/>	Juego de toallas por huésped	Cuerpo Manos Cara	<input type="checkbox"/>
Área de vestíbulo	Incluye recepción (con mobiliario), conserjería y salas.	<input type="checkbox"/>	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		
	Y recepción (con mobiliario)	<input type="checkbox"/>	Amenities de limpieza	Champú	<input type="checkbox"/>
La recepción deberá contar con las facilidades necesarias para prestar atención a personas con discapacidad.	<input type="checkbox"/>	Papel higiénico de repuesto			
		Vaso			
		Acondicionador			
Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Y cafetería	<input type="checkbox"/>		Enjuague bucal	
	de cafetería	<input type="checkbox"/>	Crema		
	Y/o cafetería	<input type="checkbox"/>	Pañuelos desechables		
Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.	inglés	<input type="checkbox"/>	Algodón	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cotonetes		
Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Toallas desmaquillantes	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gorro de baño	<input type="checkbox"/>	
Servicio de bar dentro del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Peinilla		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lustrador de zapatos		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kit dental	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Costurero	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bata de baño.	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zapatillas disponibles en la habitación.	<input type="checkbox"/>	



Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	<input type="checkbox"/> SI	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación	16 HORAS	<input type="checkbox"/> SI
	Para servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes.	<input type="checkbox"/> N/A		Carta definida para este servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés	
	Sistema de iluminación de emergencia.	<input type="checkbox"/> N/A		Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	
Agua caliente en lavabos de cuartos de baño y aseo en áreas comunes.	Con sistema de válvula de presión.	<input type="checkbox"/> SI	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	<input type="checkbox"/> 15%	
	Las 24 horas. Centralizada.				
Cambiador de pañales de bebé en cuartos de baño y aseo ubicados en áreas comunes.		<input type="checkbox"/> SI	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántas camareras debo tener? Justifique su cálculo. • ¿Cuál es la categoría del hotel? • Elabore el organigrama del área de FRONT DESK • Cuáles son las funciones principales de camarera, costurera, auxiliar de lavandería, supervisor de áreas públicas. </div>		
Contar con (por lo menos) los siguientes servicios:					
1) Piscina.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2) Hidromasaje.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
3) Baño turco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4) Sauna.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
5) Gimnasio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
6) SPA.	<input checked="" type="checkbox"/>				
7) Servicio de peluquería.		<input type="checkbox"/> NO			
8) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc.; se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales.		<input type="checkbox"/> NO			
9) Áreas deportivas.		<input type="checkbox"/> NO			
10) Exposición de colección de arte permanente o temporal.		<input type="checkbox"/> NO			
11) Salones para eventos.		<input type="checkbox"/> SI			
Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial.					
Contar con áreas de uso exclusivo para el personal.	Cuartos de baño y aseo	<input type="checkbox"/> SI			
	Duchas				
	Vestidores				
	Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)				
	Área de comedor				
Área administrativa					
Una entrada principal de clientes al área de recepción y otra de servicio.		<input type="checkbox"/> SI			
Ascensor(es) para uso de huéspedes. No aplica a	Si el establecimiento posee dos o más pisos, incluyendo planta baja.	<input type="checkbox"/> SI			

