

Unidad de Aprendizaje Curricular: SERVICIO DE HOSPEDAJE		GUIA DE ESTUDIO
Profesor (a) : ZULMA VERA GARCIA		Fecha:
Alumno (a):	Grupo :	

I. CONCEPTOS BÁSICOS DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE (1–15)

1. ¿Qué se entiende por servicio de hospedaje?
2. ¿Por qué el hospedaje es parte fundamental de la actividad turística?
3. ¿Qué relación existe entre el hospedaje y la infraestructura turística?
4. Menciona tres tipos de establecimientos de hospedaje.
5. ¿Qué diferencia hay entre un hotel y un hostel?
6. ¿Qué tipo de turista suele hospedarse en un resort?
7. Define motel.
8. ¿Qué es un Bed & Breakfast?
9. Verdadero o falso: El servicio de hospedaje solo incluye dormir.
10. ¿Qué servicios adicionales puede ofrecer un hotel?
11. ¿Por qué la calidad del hospedaje influye en la experiencia del turista?
12. ¿Qué tipo de hospedaje es más común en zonas rurales?
13. Menciona dos características de un hotel.
14. ¿Qué es una posada?
15. Completa la frase: El servicio de hospedaje forma parte del sector _____.

II. Departamentos del hotel (16–35)

16. ¿Cuál es el departamento encargado del check-in y check-out?
17. Menciona dos funciones del departamento de recepción.
18. ¿Qué es el check-in?
19. ¿Qué es el check-out?
20. ¿Qué departamento se encarga de la limpieza de habitaciones?
21. ¿Por qué es importante el departamento de ama de llaves?
22. Menciona tres funciones del departamento de ama de llaves.
23. ¿Qué departamento controla los blancos?
24. ¿Qué significa el término housekeeping?
25. ¿Qué departamento atiende el room service?
26. ¿Cuál es la función principal del departamento de alimentos y bebidas?
27. ¿Qué departamento se encarga de las reparaciones del hotel?
28. Da un ejemplo de trabajo del área de mantenimiento.
29. Relaciona:
 - Recepción → _____
 - Ama de llaves → _____
 - Mantenimiento → _____

30. Verdadero o falso: El departamento de mantenimiento no influye en la satisfacción del huésped.
 31. ¿Por qué es importante la coordinación entre departamentos?
 32. ¿Quién reporta una habitación sucia o limpia?
 33. ¿Qué departamento tiene mayor contacto directo con el huésped?
 34. ¿Cuál es la función del control de llaves?
 35. Menciona un problema que puede surgir si un departamento no cumple su función.
-

◆ III. Proceso de limpieza de habitaciones (36–55)

36. ¿Qué es el proceso de limpieza de una habitación?
 37. ¿Por qué es importante seguir un orden en la limpieza?
 38. ¿Cuál es el primer paso del proceso de limpieza?
 39. ¿Por qué se debe ventilar la habitación?
 40. ¿Qué se hace antes de limpiar el baño?
 41. ¿Por qué se retiran primero los blancos sucios?
 42. Ordena correctamente el proceso de limpieza:
 - Limpieza del baño
 - Ventilación
 - Tendido de cama
 - Reposición de amenidades
 43. ¿Qué áreas se limpian después del baño?
 44. ¿Por qué el baño es una de las áreas más importantes?
 45. ¿Qué se revisa al final del proceso de limpieza?
 46. Verdadero o falso: El tendido de cama es lo primero que se hace.
 47. ¿Qué errores pueden ocurrir si no se sigue el proceso?
 48. ¿Quién revisa que la habitación esté lista?
 49. ¿Qué significa una habitación “lista para ocupar”?
 50. ¿Qué productos se utilizan para limpiar superficies?
 51. ¿Por qué se debe revisar que no queden objetos del huésped anterior?
 52. ¿Qué se hace con la basura recolectada?
 53. ¿Qué indica una habitación sucia en el reporte?
 54. ¿Qué indica una habitación limpia en el reporte?
 55. Explica con tus palabras por qué la limpieza influye en la imagen del hotel.
-

◆ IV. Blancos y suministros (56–70)

56. ¿Qué son los blancos en el servicio de hospedaje?
57. Menciona tres tipos de blancos.
58. ¿Qué es una toalla facial?
59. ¿Qué diferencia hay entre toalla de manos y toalla de baño?
60. ¿Por qué es importante el control de blancos?
61. ¿Qué pasa si faltan blancos en una habitación?
62. Verdadero o falso: Los blancos pueden reutilizarse sin lavar.
63. ¿Quién es responsable del cuidado de los blancos?
64. ¿Qué son los suministros de una habitación?

65. Menciona dos ejemplos de suministros.
66. ¿Por qué deben revisarse los suministros antes de entregar la habitación?
67. ¿Qué imagen da una habitación con blancos en mal estado?
68. ¿Qué se debe hacer con blancos dañados?
69. ¿Por qué es importante la higiene de los blancos?
70. Relaciona:

- Blancos → _____
- Suministros → _____

◆ V. Amenidades y presentación (71–85)

71. ¿Qué son las amenidades?
72. Menciona cinco amenidades básicas.
73. ¿Dónde se colocan generalmente las amenidades?
74. ¿Por qué las amenidades influyen en la satisfacción del huésped?
75. ¿Qué diferencia hay entre amenidades básicas y especiales?
76. Da un ejemplo de amenidad especial.
77. Verdadero o falso: Las amenidades no afectan la percepción del hotel.
78. ¿Qué se debe hacer si faltan amenidades?
79. ¿Por qué deben colocarse de forma ordenada?
80. ¿Qué es la presentación de la habitación?
81. ¿Por qué el acomodo de toallas es importante?
82. Menciona dos formas básicas de acomodar toallas.
83. ¿Qué transmite una habitación bien presentada?
84. ¿Qué error puede causar mala presentación?
85. Explica la relación entre limpieza y calidad del servicio.

◆ VI. Servicio al cliente y problemas comunes (86–100)

86. ¿Qué es el servicio al cliente en el hospedaje?
87. Menciona cuatro actitudes que debe tener el personal.
88. ¿Por qué la amabilidad es importante?
89. ¿Qué es una queja del huésped?
90. ¿Cómo se debe atender una queja?
91. Verdadero o falso: Ignorar una queja mejora el servicio.
92. Menciona un problema común en el hospedaje.
93. ¿Qué solución se puede dar a una habitación sucia?
94. ¿Qué se hace si el huésped reporta falta de amenidades?
95. ¿Por qué es importante escuchar al huésped?
96. ¿Qué departamento atiende la mayoría de las quejas iniciales?
97. ¿Qué sucede si un problema no se resuelve a tiempo?
98. ¿Cómo influye el servicio al cliente en la reputación del hotel?
99. ¿Qué aprendizaje deja un problema bien atendido?
100. Explica por qué el buen servicio genera clientes frecuentes.