**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: Hospedaje**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Guía**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez** |





**GUÍA DE ESTUDIO**

**SEGUNDO PARCIAL**

**OBJETIVO:** El alumno aplicará sus conocimientos vistos en clase a través de un examen escrito y verbal

**INSTRUCCIONES:** Contesta correctamente

1.- Menciona el protocolo de actuación en el cambio de habitación

2.- ¿Cuál es la función de modificación : Cardex?

3.- ¿Cuáles son los documentos que se modifican en el cambio de habitación?

4.- Explica el procedimiento que se debe seguir cuando no tiene reservación el cliente y deberá de ser rechazado dado a que el hotel se encuentra lleno

5.- ¿Qué procedimiento se sigue si una persona que indica que tiene una reservación pero no se tienen antecedentes al respecto?

6.- ¿Qué habilidades debe tener un recepcionista en front desk?

7.- ¿Quién elabora los reportes de entrada y salida del huésped?

8.- Menciona tres funciones del gerente de recepción

9.- Explica la elaboración tirillas de reservación

10.- ¿Qué hacer cuando son dos o más personas en una habitación? Explica el procedimiento

11.- ¿Qué es una tirilla de reservación?

12.- Explica el color delas tirillas de reservación

13.- ¿Cuál es la función de la caja de recepción?

14.- Menciona tres problemas en la entrada del huésped

15.- ¿Cuál es el proceso de ckeck in?

16.- Explica las tarifas comisionables

17.- Explica las tarifas para paquetes

18.- En lista los tipos de cortesías de bienvenida

19.- ¿En qué consiste las premiaciones que se le dan a los huéspedes frecuentes?

20.- Explica las cortesías nocturnas