**Datos del autor de contenido Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M.Ed Luz María Stella Moreno Medrano |
| Contacto | luzma.moreno@korimaeducacion.org |
| Fecha de elaboración | 19 - 01 - 2014 |

**Nombre completo del curso**

**Ahorrar costos en negocios de hotelería**

**Autoevaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso3/autoevaluacion.html>

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de auto-diagnóstico** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| En un hotel ¿Quién es responsable de comunicar al huésped el uso de la sostenibilidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Los dueños. | | |  | |
|  | B) | Los botones. | | |  | |
|  | C) | Los gerentes. | | |  | |
|  | D) | Todas las áreas del hotel. | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Todas las áreas deben tener la comunicación necesaria hacia el cliente, ya sea por medio de mercadotecnia como personal o por medio de papeletas con información. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Todas las áreas deben tener la comunicación necesaria hacia el cliente, ya sea por medio de mercadotecnia como personal o por medio de papeletas con información. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones incrementa la capacidad del personal para lograr que se involucren más en la efectividad de las estrategias sostenibles? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Compensar esfuerzos. | | | **X** | |
|  | B) | Capacitación laboral. | | |  | |
|  | C) | Mejores salarios. | | |  | |
|  | D) | Ninguna de las anteriores. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Al compensar al personal por los esfuerzos para mejorar la calidad verás un mejor desempeño en sus actividades y una mayor comunicación con el huésped con respecto a la sostenibilidad. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Al compensar al personal por los esfuerzos para mejorar la calidad verás un mejor desempeño en sus actividades y una mayor comunicación con el huésped con respecto a la sostenibilidad. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| El manejo de agua, el manejo de desperdicios y la prevención de la contaminación son: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Promoción y apoyo a actividades culturales. | | |  | |
|  | B) | Beneficios del turismo sostenible. | | |  | |
|  | C) | Medidas para mejorar el medio ambiente. | | | **X** | |
|  | D) | Ninguna de las anteriores. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Son medidas para mejorar el medio ambiente, recuerda que debes ahorrar en consumo de agua, manejo de desperdicios, y realizar actividades de prevención de la contaminación. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Son medidas para mejorar el medio ambiente, recuerda que debes ahorrar en consumo de agua, manejo de desperdicios, y realizar actividades de prevención de la contaminación. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones es una actividad de implementación de sostenibilidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Colocar dispensores de jabón. | | | **X** | |
|  | B) | Capacitación del personal. | | |  | |
|  | C) | Economía ecológica. | | |  | |
|  | D) | Hablar del medio ambiente. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Colocar cualquier dispositivo que ayude a ahorrar es una actividad de implementación de sostenibilidad. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Colocar cualquier dispositivo que ayude a ahorrar es una actividad de implementación de sostenibilidad. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál será la mejor forma de comunicar al cliente de tus servicios sostenibles? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Correo electrónico. | | |  | |
|  | B) | Un espectacular. | | |  | |
|  | C) | WOM (Comunicación boca a boca). | | | **X** | |
|  | D) | Todas las anteriores. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. WOM (Comunicación de boca a boca) es tu mejor opción de comunicar al cliente que eres buena opción para su visita. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. WOM (Comunicación de boca a boca) es tu mejor opción de comunicar al cliente que eres buena opción para su visita. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **6** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Con qué valor agregado cuenta mi destino? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Belleza. | | |  | |
|  | B) | Arquitectura. | | |  | |
|  | C) | Patrimonio cultural. | | |  | |
|  | D) | Belleza, arquitectura y patrimonio cultural. | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. La belleza, arquitectura y patrimonio cultural le dan valor agregado a tu destino. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto.La belleza, arquitectura y patrimonio cultural le dan valor agregado a tu destino. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **7** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál sería tu principal interés al ir a un destino como cliente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Descansar. | | |  | |
|  | B) | Vivir el destino. | | |  | |
|  | C) | Tener experiencias auténticas. | | | **X** | |
|  | D) | Trabajo. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Tener experiencias auténticas es el principal interés de los huéspedes ahora, tener algo increíble qué contar y qué vivir. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Tener experiencias auténticas es el principal interés de los huéspedes ahora, tener algo increíble qué contar y qué vivir. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **8** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es el nombre de la falsa comunicación con el huésped en términos de la sostenibilidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Comunicación por medio de empleados. | | |  | |
|  | B) | Comunicación efectiva. | | |  | |
|  | C) | Comunicación interna. | | |  | |
|  | D) | *Greenwashing.* | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. El *greenwashing* es la falsa información para el huésped, es algo que no debes hacer y con lo que debes tener cuidado para no crear un WOM negativo. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. El *greenwashing* es la falsa información para el huésped, es algo que no debes hacer y con lo que debes tener cuidado para no crear un WOM negativo. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **9** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué ganancias genera la sostenibilidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Aumento de proveedores, cercanía a la playa. | | |  | |
|  | B) | Ecoturismo | | |  | |
|  | C) | Lealtad del cliente, promociones, mayor atractivo. | | |  | |
|  | D) | Lealtad del cliente, estadías más largas, mayor valor. | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Lealtad del cliente, estadías más largas, mayor valor son ganancias que se obtienen con la sostenibilidad. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Lealtad del cliente, estadías más largas, mayor valor son ganancias que se obtienen con la sostenibilidad | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **10** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿En qué áreas puedo tener ahorros importantes con el uso de la sostenibilidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | En la cocina. | | |  | |
|  | B) | En el consumo de agua y energía. | | | **X** | |
|  | C) | En el área de limpieza. | | |  | |
|  | D) | En el área de mantenimiento. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto. Los ahorros los verás en las facturas de agua y energía, son los gastos más fuertes de consumos de recursos. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Los ahorros los verás en las facturas de agua y energía, son los gastos más fuertes de consumos de recursos. | | | | | | |

Acotaciones

PW: la autoevaluación se conforma de 10 reactivos de opción múltiple, de 2 y 4 opciones de respuesta cada una.

PW: a diferencia de la autoevaluación inicial en esta sección la retroalimentación es inmediata, es decir que una vez que el alumno seleccione una de las opciones le aparecerá la retroalimentación y al final solo aparece la puntuación obtenida de las 10 preguntas.

[DI: incluir en este espacio las preguntas de la Autoevaluación]

PW: los resultados de la autoevaluación deben aparecer en una tabla como la siguiente, señalando si el resultado fue correcto o incorrecto.

**Resultados**

|  |  |
| --- | --- |
| Pregunta | Resultado |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |

**Puntuación obtenida:**

**Nombre completo del curso**

Texto HTML

**Ahorrar costos en negocios de hotelería**

**Reflexión**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso3/reflexion.html>

Habiendo llegado al final de este curso, ¿cómo autoevaluarías (en una escala de 1 a 10) el grado en el que has desarrollado las competencias de cada módulo?

Selecciona una de las opciones de cada rubro.

PW: La actividad estará programada para obtener el promedio.

|  |  |
| --- | --- |
| Identificar los tres grupos alimenticios del Plato del bien comer, conocerás los modelos y tendencias de alimentación que tienen los individuos. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer las características de la alimentación saludable y las bases para realizar menús acorde con las reglas de alimentación y los nutrimentos que tu cuerpo necesita en mayor o menor cantidad. | 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 |
| Conocer el valor nutricional de los alimentos, los componentes que estos tienen, y cuáles son las mejores elecciones de alimentos de acuerdo a tu requerimiento energético. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer los alimentos adecuados para pacientes que padecen diferentes enfermedades y trastornos alimenticios, con el fin de mejorar su calidad de vida o prevenir dichas enfermedades. | 2  3  4  5  6  7  8  1  10  9 |
| Conocer el requerimiento nutrimental de cada grupo de edad, al mismo tiempo y planear una dieta adecuada y equilibrada a las necesidades de cada grupo. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer los factores que afectan a cada una de estas etapas y qué acciones tomar para mejorar la calidad de vida de las personas. | 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 |
| Conocer las causas de la desnutrición y los factores más importantes que favorecen su desarrollo y las herramientas necesarias para saber qué alimentos puede o no puede ingerir una persona con desnutrición y de qué manera debe consumirlos. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer las herramientas necesarias para la planificación de menús saludables y atractivos, que además cumplan con el requerimiento nutrimental de cada persona, para que al final seas capaz de planear menús variados que aporten la energía necesaria para realizar las actividades diarias. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer la importancia que tiene la nutrición en nuestra vida diaria para cumplir las actividades del día a día, y saber equilibrar los nutrientes en la dieta para prevenir y/o tratar enfermedades y diversos padecimientos en las diferentes etapas de la vida. Así como saber que alimentos y combinaciones de alimentos se necesitan dependiendo las necesidades de tus clientes. | 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 |

PW: las siguientes preguntas aparecerán al final del test de las competencias.

Reflexiona:

* ¿En qué competencia has logrado mayor desarrollo?
* ¿En cuál puedes mejorar?