**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M.Ed. Luz María Stella Moreno Medrano  Nathalie Atziri Díaz Ponce Hernández  Aldo Iván Radillo García |
| Contacto | Luzma.moreno@korimaeducacion.org Nathatziridi@hotmail.com  Aldo\_irg@hotmail.com |
| Fecha de elaboración | 07-12- 2014 |

**Autoevaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso4/autoevaluacion.html>

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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de auto-diagnóstico** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes características NO es de un personal altamente motivado? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Entusiasta | | |  | |
|  | B) | Satisfecho | | |  | |
|  | C) | Impuntual | | | **X** | |
|  | D) | Confiable | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, un empleado impuntual no es un empleado motivado por que la impuntualidad puede ser una señal de inconformidad o desacuerdo hacia el hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra C, un empleado impuntual no es un empleado motivado ya que la impuntualidad puede ser una señal de inconformidad, lo cual baja el desempeño del empleado y por consecuente de la organización. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué genera ignorar las capacidades del empleado y crear falsas expectativas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Orgullo en el lugar de trabajo | | |  | |
|  | B) | Desmotivación | | | **X** | |
|  | C) | Empleados motivados | | |  | |
|  | D) | Logro de las metas del hotel | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto la desmotivación puede surgir cuando se le crea al empleado falsas expectativas acerca de su trabajo, así como ignorar las capacidades del empleado. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra B, ignorar las capacidades de un empleado y crearle falsas expectativas acerca de su trabajo puede crear desmotivación así como bajar el rendimiento tul personal y de tu hotel. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué puede crear entre tus empleados contarle al personal los logros del hotel, su historia, sus fortalezas la posición del hotel en el mercado? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Trabajen desmotivados | | |  | |
|  | B) | No le den importancia a sus trabajos | | |  | |
|  | C) | Cambien de trabajo por uno mejor | | |  | |
|  | D) | Se sientan orgullosos de su lugar de trabajo | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto cuando el personal conoce los logros, la historia y las fortalezas de tu hotel crearás un sentido de orgullo entre ellos y lograrás optimizar tus resultados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra D, contarle a tu personal la situación de tu hotel creara que el personal se sienta orgulloso de su lugar de trabajo y optimizaras los resultados de tu hotel. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la herramienta para promover el desarrollo de una carrera en el hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Motivar los ascensos | | | **X** | |
|  | B) | No permitir la rotación del personal | | |  | |
|  | C) | No dar aumentos de salario | | |  | |
|  | D) | Darle menos responsabilidades a un empleado | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, motivar los ascensos motivara a tu personal a permanecer en tu hotel y esto le dará la oportunidad de crear una carrera dentro de la empresa por medio de ascensos, prácticas internas y rotación de puestos. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra A, motivar los ascensos permitirá que tu personal permanezca en tu hotel y pueda aspirar a crear una carrera y obtener ascensos por medio de la rotación de puestos, prácticas internas, etc. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es un paso para la resolución de conflictos? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Darle la razón a uno de los participantes | | |  | |
|  | B) | Tomar partido del problema | | |  | |
|  | C) | Acordar la mediación | | | **X** | |
|  | D) | Ponerte de lado de uno de los participantes | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, acordar la mediación entre los participantes de un conflicto ayudará a calmar a los participantes y te dará pauta para saber la razón del problema. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra C, acordar la mediación es uno de los pasos para la resolución de un conflicto cuando acuerdas la mediación entre los participantes podrás conocer las razones del problema y siempre trata de ser imparcial. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **6** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué vienen siendo el incrementar número de días de vacaciones, dar pequeños obsequios, realizar fiestas y reuniones y entregar tarjetas de felicitación? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Planeación estratégica | | |  | |
|  | B) | Ser un buen jefe | | |  | |
|  | C) | Dinámicas de integración de empleados | | |  | |
|  | D) | Recompensas y beneficios | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Las recompensas y beneficios no siempre deben ser costosas. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la A ya que estos factores son recompensas que se les da a los empleados que desempeñan un buen trabajo. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **7** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es el instrumento que se encarga de medir el nivel de satisfacción que tienen los empleados de un hotel (o cualquier empresa)? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Reclutamiento | | |  | |
|  | B) | Encuesta de satisfacción | | | **X** | |
|  | C) | Capacitación | | |  | |
|  | D) | Selección | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, la encuesta de satisfacción, como su nombre lo dice, se encarga de medir el nivel de satisfacción que tienen los empleados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, la encuesta de satisfacción, es la que mide el nivel de satisfacción de los empleados y se puede aplicar a través de diferentes medios de comunicación. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **8** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones NO es uno de los 4 tipos de aprendizaje? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Pasivo | | | **X** | |
|  | B) | Pragmático | | |  | |
|  | C) | Activo | | |  | |
|  | D) | Reflexivo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, pasivo no es un tipo de aprendizaje, los 4 tipos son, activos, reflexivos, pragmáticos y teóricos. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A, ya que pasivo no es un tipo de aprendizaje, los cuatro tipos son activo, reflexivo, pragmático y teórico. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **9** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es el proceso en el que el empleado obtiene la información que necesita para llevar a cabo sus funciones de manera eficaz y donde comienza a socializar con sus colegas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Entrevista | | |  | |
|  | B) | Elección del puesto | | |  | |
|  | C) | Inducción | | | **X** | |
|  | D) | Selección | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, en la inducción se le da la información necesaria al personal para llevar a cabo sus tareas de manera eficaz. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es C, la inducción busca hacer sentir bienvenido al nuevo personal, además de proporcionarle la información que necesita. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **10** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es el proceso para determinar quién o quiénes son los candidatos que cubren con los requisitos solicitados por la empresa? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Selección del personal | | | X | |
|  | B) | Factores que motivan | | |  | |
|  | C) | Ser un buen jefe | | |  | |
|  | D) | Elaboración de folletos y publicidad | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, la selección del personal es un proceso se encarga de determinar los candidatos que cubren con los requisitos. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A, seleccionar al personal, es el proceso de determinar que candidatos cubren con los requisitos que necesita la empresa. | | | | | | |

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:**

**Motivar y retener al personal de hotelería**

**Conclusión**

**Reflexión**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso4/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.

|  |  |
| --- | --- |
| Reconocer la importancia de tener un personal altamente motivado en todo momento para que el servicio que brinde a los huéspedes sea personalizado y de excelente calidad. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer los diferentes factores que influyen en la motivación del personal, para que tengan un mejor desempeño en sus actividades diarias, dando como resultado un servicio de calidad. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Lograr una fuerte primera impresión en el personal, además de conocer las diez formas para mejorar la motivación del personal y proporcionar retroalimentación utilizando el método HCI (hechos, comportamiento e impacto). | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Aplicar las herramientas necesarias para medir y conocer el nivel de satisfacción del personal de su hotel, para que el servicio que brinde sea de calidad y esto traiga como consecuencia un ambiente de trabajo agradable. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Aplicar y desarrollar técnicas de motivación en los empleados que laboran en tu hotel para juntos crear recursos que contribuyan al buen funcionamiento y mejora en la calidad de los servicios prestados. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |
| Conocer las herramientas necesarias para reclutar, capacitar y seleccionar al personal de una manera efectiva. Además serás capaz de aplicar estrategias para conocer el desempeño de su personal. | 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1 |

Reflexiona:

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