**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M.Ed Luz María Stella Moreno Medrano  Ing. María Eugenia Hernández Morales |
| Contacto | Luzma.moreno@korimaeducacion.org  mariaeugenia\_hdez@hotmail.com |
| Fecha de elaboración | 05 - 02 - 2014 |

**Lograr consistencia en el servicio al huésped: percepción**

**Evaluación**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m3/evaluacion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m3/evaluacion.html)

**Instrucciones**

1. Lee detenidamente las preguntas/premisas que se presentan.
2. Selecciona la opción que consideres apropiada; solamente una de ellas es correcta.
3. Haz clic en retroalimentación para revisar tus resultados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Desde el punto de vista del huésped ¿Cuáles son los 3 puntos que tomará en cuenta de acuerdo a su percepción? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Deseos, Expectativas y Requerimientos Básicos | | | **X** | |
|  | B) | Anhelos, ideales y suministros | | |  | |
|  | C) | Limpieza, comida y personal | | |  | |
|  | D) | Víveres, accesos y comida | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| A)Ésta es la respuesta correcta, Deseos, Expectativas y Requerimientos Básicos | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la A, Deseos, Expectativas y Requerimientos Básicos | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los 3 requerimientos básicos? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Comida, cama y playa | | |  | |
|  | B) | Personal, baño y bar | | |  | |
|  | C) | Bañar, Dormir y seguridad | | | **X** | |
|  | D) | Suvenir, alberca y bar | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, Bañar, Dormir y seguridad | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es C, Bañar, Dormir y seguridad | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué son expectativas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Suposiciones que el huésped puede mal interpretar | | |  | |
|  | B) | Son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | **X** | |
|  | C) | Idealizaciones del huésped ante el hotel | | |  | |
|  | D) | Ideas donde el huésped puede distorsionar con el paso del tiempo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, Son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, Son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la perspectiva de la gerencia? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Es el deseo de una imagen o percepción del negocio que ellos quieren que los huéspedes vean | | | **X** | |
|  | B) | Es el trabajo administrativo para sobrellevar el hotel | | |  | |
|  | C) | No tienen perspectiva | | |  | |
|  | D) | Tiene que ver con la influencia del hotel, en la forma en que trabaja para servir a sus huéspedes. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, es el deseo de una imagen o percepción del negocio que ellos quieren que los huéspedes vean | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A, es el deseo de una imagen o percepción del negocio que ellos quieren que los huéspedes vean. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué es declaración de la Misión? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Lo que es el hotel a futuro. Clasifica al personal para dar buen rendimiento. | | |  | |
|  | B) | Lo que fue el hotel. | | |  | |
|  | C) | Lo que el hotel es ahora. Define los clientes, los procesos críticos e informa a todo el mundo acerca del nivel deseado de desempeño del hotel. | | | **X** | |
|  | D) | Ninguna de las opciones | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, lo que el hotel es ahora. Define los clientes, los procesos críticos e informa a todo el mundo acerca del nivel deseado de desempeño del hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, lo que el hotel es ahora. Define los clientes, los procesos críticos e informa a todo el mundo acerca del nivel deseado de desempeño del hotel. | | | | | | |