**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 | 10 - 02 - 2014 |

**Evaluación**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m5/evaluacion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m5/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 | | | | | | |
| ¿Cuáles son 3 de los roles del propietario / gerente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Tomar cursos de actualización, verificar desde su oficina el desempeño laboral, calcular la nómina y realizar pagos. | | |  | |
|  | B) | Almacenar, corroborar gastos y compras, supervisar proveedores y depósitos bancarios. | | |  | |
|  | C) | Liderear con el ejemplo, revisar y hacer ajustes, capacitar y motivar al personal. | | | **X** | |
|  | D) | Controlar, supervisar gastos y compras directas. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Los roles del propietario / gerente son los de la letra C. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| En la letra C encontrarás la respuesta correcta: liderear con el ejemplo, revisar y hacer ajustes, capacitar y motivar al personal. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es el departamento con mayor número de empleados en el hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Ama de llaves | | | **X** | |
|  | B) | Mantenimiento | | |  | |
|  | C) | Administración y ventas | | |  | |
|  | D) | Seguridad | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, el departamento de ama de llaves es el que cuenta con mayor número de empleados en el hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| El departamento con mayor número de empleados en el hotel es de ama de llaves. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son las cualidades personales que debe tener un candidato a ocupar una vacante de un hotel, para un compromiso a largo plazo? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Manejar todos los equipos necesarios de su ramo. | | |  | |
|  | B) | Madrugador, honrado y educado. | | |  | |
|  | C) | Sólo basta con que sea muy trabajador. | | |  | |
|  | D) | Extrovertido, amistoso, comprometido a servir a otros y dispuesto a aprender. | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Muy bien, el candidato deberá de tener las cualidades correctas para un compromiso a largo plazo.  Cualidades Personales   * + Extrovertido, amistoso   + Comprometido a servir a otros   + Dispuesto a aprender | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra D que dice: El candidato deberá de tener las cualidades correctas para un compromiso a largo plazo.  Cualidades Personales   * + Extrovertido, amistoso   + Comprometido a servir a otros   + Dispuesto a aprender | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es una de las funciones más importantes que tiene la capacitación del personal de un hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Logra mantener a los empleados ocupados y no hacer tiempos muertos. | | |  | |
|  | B) | Retener más tiempo el personal en su sitio de trabajo. | | |  | |
|  | C) | Evitar con la pérdida de personal valioso. | | |  | |
|  | D) | Profesionalizar el servicio para lograr y mantener la consistencia. | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, la capacitación del personal en el profesionalismo del servicio al huésped, es muy importante para lograr y mantener la consistencia. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La letra D es la correcta que dice: La capacitación del personal en el profesionalismo del servicio al huésped, es muy importante para lograr y mantener la consistencia. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cada cuánto tiempo debe de dársele al empleado una capacitación? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Cada vez que cambia de puesto dentro del hotel | | |  | |
|  | B) | La capacitación, es una función constante que nunca termina y en la que se muestra a los empleados no sólo lo que deben hacer y cómo hacerlo, sino también lo que deben decir y cómo decirlo. | | | X | |
|  | C) | Cuando se integra por primera vez al hotel | | |  | |
|  | D) | Cada año o cada dos años según lo requiera. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto la capacitación es una función constante que nunca termina y en la que se muestra a los empleados no sólo lo que deben hacer y cómo hacerlo, sino también lo que deben decir y cómo decirlo. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La letra B es la respuesta correcta que dice. La capacitación es una función constante que nunca termina y en la que se muestra a los empleados no sólo lo que deben hacer y cómo hacerlo, sino también lo que deben decir y cómo decirlo. | | | | | | |