**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** |

**Evaluación**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m4/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 | | | | | | |
| En un diagrama donde se muestra una línea quebrada dentro del tema de la consistencia ¿qué significa esa línea quebrada? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Consistencia | | |  | |
|  | B) | Inconsistencia | | | **X** | |
|  | C) | Desigualdad | | |  | |
|  | D) | Variante | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| B)Ésta es la respuesta correcta, Inconsistencia | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la B, Inconsistencia | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Cuando el huésped llega a hospedarse ¿Qué debe esperar del hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Que cumplan las promesas que se les han hecho. | | | **X** | |
|  | B) | Ver un lugar distinto donde se hospedará. | | |  | |
|  | C) | Nada, sólo que le asignen su habitación. | | |  | |
|  | D) | Que el personal del hotel de buen servicio. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Felicidades, es crucial que los hoteles cumplan las promesas que hacen en sus comunicaciones con los huéspedes, ya sea a través de publicidad o contacto directo. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A), Es crucial que los hoteles cumplan las promesas que ellos hacen en sus comunicaciones con los huéspedes, ya sea a través de publicidad o contacto directo. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| En el ciclo del huésped, ¿cuáles son las 4 fases por las que pasa? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Suposiciones que el huésped puede mal interpretar | | |  | |
|  | B) | Inicio, Intermedio, Proceso, Final | | |  | |
|  | C) | Arribo, Hospedaje, Pago, Salida | | |  | |
|  | D) | Pre-arribo, Arribo, Ocupación, Salida | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, Pre-arribo, Arribo, Ocupación, Salida | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es D, Pre-arribo, Arribo, Ocupación, Salida | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿En el momento del arribo, cuáles son los pasos a seguir? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Transporte, recepción y portero | | | **X** | |
|  | B) | Cajero, recepción y transporte | | |  | |
|  | C) | Oficina de Reservaciones | | |  | |
|  | D) | Oficinas y portero | | |  | |
| 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 significa POE? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Control de procedimientos generales | | |  | |
|  | B) | Papel de operaciones estándar | | |  | |
|  | C) | Partidas globales de estado | | |  | |
|  | D) | Procedimientos operativos estandarizados | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| 1. Es la respuesta correcta, procedimientos operativos estandarizados | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es D, procedimientos operativos estandarizados | | | | | | |

Cuidar a nuestros huéspedes II (Avanzado)