**Datos del autor de contenido**

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

**Introducción**

**Conoce la historia de…**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso3/introduccion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso3/introduccion.html)

**No se despliega la historia, revisar el Scroll**

**Introducción**

**Autoevaluación**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso3/autodiagnostico.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 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 para tener algo increíble qué contar y qué vivir. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Incorrecto. Tener experiencias auténticas es el principal interés de los huéspedes para 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: | | | | | | |
| Inorrecto. 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: | | | | | | |
| Inorrecto. 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.

[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:**

**Si tu nota fue de:**

|  |  |
| --- | --- |
| **90-100 puntos** | ¡Felicidades! Obtubiste la mayor puntuación en la autoevaluación, por lo que conoces los principios conceptuales del curso. |
| **60-80 puntos** | Esta experiencia de aprendizaje te será de gran utilidad, para reforzar tus conocimientos en la temática del curso. |
| **0-50 puntos** | Posees conocimientos mínimos sobre el tema, por lo que este curso definitivamente es para ti. Estamos seguros de que serás un participante que lo aprovechará al máximo. |

**Conocer y aplicar los valores nutricionales de los alimentos**