**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 | 27- 01- 2014 |

Motivar y retener al personal de hotelería

**Construir un equipo de trabajo altamente motivado.**

**Evaluación**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso4/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 | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones es información que tu personal NO desea conocer? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Visión del hotel. | | |  | |
|  | B) | Plan de negocios. | | |  | |
|  | C) | Numero de toallas disponibles en el hotel. | | | **X** | |
|  | D) | Situación financiera actual del hotel. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| El número de toallas en el hotel no es información de vital importancia para los empleados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La opción correcta es C, el número de toallas disponibles en el hotel, es información innecesaria para tu personal. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Contarle a tus empleados los logros del hotel contribuye a… | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Mejoras en la organización del hotel. | | |  | |
|  | B) | Crear un sentido de orgullo. | | | **x** | |
|  | C) | Ser un buen jefe. | | |  | |
|  | D) | Proporcionar buena compensación y beneficios. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es crear un sentido de orgullo de los empleados hacia el hotel, contándoles los logros del hotel los motiva a querer ser parte del mismo. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra B contándoles a tus empleados los logros del hotel hará que se sientan orgullosos de su lugar de trabajo. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Acordar la mediación, iniciar la discusión, facilitar la discusión, registrar el acuerdo, y darle seguimiento, son pasos para… | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Resolución de conflictos. | | | **x** | |
|  | B) | Ser un buen jefe. | | |  | |
|  | C) | Beneficios y recompensas. | | |  | |
|  | D) | Pasos para dar la bienvenida al nuevo personal. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Los pasos para la resolución de conflictos son importantes ya que te ayudarán a mantener una buena relación entre los empleados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la A ya que estos son pasos para la resolución de conflictos. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la regla de oro para ser un buen jefe? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Ser estricto. | | |  | |
|  | B) | Ser desinteresado. | | |  | |
|  | C) | Estar en la oficina siempre. | | |  | |
|  | D) | Estar allí. | | | **x** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Estar allí es indispensable para que un buen jefe esté enterado de lo que ocurre en el hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la D estar allí es indispensable para que un buen jefe sepa lo que sucede en el campo de acción. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Incrementar número de días de vacaciones, pequeños obsequios, fiestas y reuniones, tarjetas de felicitación, son… | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Recompensas y beneficios. | | | **x** | |
|  | B) | Dinámicas de integración para los empleados. | | |  | |
|  | C) | Ser un buen jefe. | | |  | |
|  | D) | Planeación estratégica. | | |  | |
| 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. | | | | | | |

Motivar y retener al personal de hotelería

**Construir un equipo de trabajo altamente motivado.**

**Conclusión**

|  |  |
| --- | --- |
| Una vez que has identificado los **factores que motivan al personal** de tu hotel, serás capaz de tomar acciones para mantener motivado al personal que está trabajando en tu hotel al mismo tiempo que lo retienes.  Ahora eres capaz de **clasificar la información** que requieren conocer tus empleados y evita tomar medidas que desmotiven a tu personal.  Siempre deberás estar al pendiente de lo que se está haciendo en tu hotel y brindar una **buena retroalimentación**, que es la base para el buen funcionamiento. De igual manera deberás buscar **recompensas** que motiven al personal a hacer bien su trabajo e impulsar a aquellos que ya se encuentran motivados, ellos son el motor que necesitas para elevar los estándares.  Las herramientas que has aprendido a lo largo de este tema te serán de gran ayuda no sólo para tus empleados, sino que te ayudarán a motivarte a ti mismo en la **búsqueda de mejorar el servicio**, que es la razón de ser de un hotel. Día a día preocúpate por aplicar estas herramientas y mejora las técnicas que aprendiste, sé un buen jefe y ejemplo de honestidad y respeto para los empleados.  ¡Suerte! | FOTO DE HOTEL |

Motivar y retener al personal de hotelería

**Construir un equipo de trabajo altamente motivado.**

**Glosario**

|  |  |
| --- | --- |
| Competitividad | Es la habilidad de un país o individuo para crear, producir y distribuir productos o servicios. |
| Debate | Es una forma de discusión formal y organizada que se caracteriza por enfrentar dos posiciones opuestas sobre un tema determinado. |
| Unicidad | Es la cualidad de una persona que lo hace singular y único. |
| Retroalimentación | Es el conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje. |
| Visión | Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización. |

Motivar y retener al personal de hotelería

**Construir un equipo de trabajo altamente motivado.**

**Para saber más…**

Para conocer más sobre el tema te compartimos la siguiente bibliografía:

* Barquero, J. D. (2010). *Liderazgo y reputación.* España: PROFIT.
* Hayes, N. (2002). *Direccion de equipos de trabajo .* España: Paraninfo.
* Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* España: ESIC .
* Bruce, A. (2003). *Building a high morale workplace.* New York: McGraw-Hill.