**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 | 21 - 01 - 2014 |

**Desarrollar buenas habilidades comunicativas**

**Tema 1. ¿Qué es la comunicación y cuál es su importancia en el hotel?**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m6/tema1.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m6/tema1.html)

**Descripción**

En esta actividad pondrás a prueba tus conocimientos sobre la comunicación.

**Instrucciones**

1. Lee los enunciados y responde V (Verdadero) y F (Falso).
2. Revisa la retroalimentación.

|  |
| --- |
| 1. Hablar, escuchar, leer y escribir. Todas se complementan una a la otra; si somos buenos hablando vamos a ser buenos escuchando, si somos buenos leyendo, lo seremos también escribiendo.  V F  2. La comunicación en el trabajo es sólo indirecta a través del teléfono, no es importante o relevante comunicarnos frente a frente con el cliente.  V F    3. Las redes sociales y medios de comunicación como el internet no tienen ningún uso para la comunicación indirecta. V F |

Retroalimentación

Enunciado 1.

La respuesta correcta es Verdadero, ya que hablar, escuchar, leer y escribir. Todas se complementan una a la otra; si somos buenos hablando vamos a ser buenos escuchando, si somos buenos leyendo, lo seremos también escribiendo.

Enunciado 2.

La respuesta correcta es Falso. La comunicación en el trabajo es directa e indirecta, la comunicación y contacto directo con el huésped es primordial y también se complementa comunicación indirecta.

Enunciado 3.

La respuesta correcta es Falso. El avance en la tecnología y apertura de redes sociales en estos tiempos nos ofrecen más herramientas y amplían el rango de comunicación externa.

**Desarrollar buenas habilidades comunicativas**

**Tema 2. Barreras, filtros y claves para desarrollar buenas habilidades comunicativas**

**Actividad de reforzamiento**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m6/tema2.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m6/tema2.html)

**Descripción**

En esta actividad pondrás a prueba tus conocimientos sobre la identificación de barreras y filtros en la comunicación.

**Instrucciones**

1. Lee la pregunta y selecciona la opción que consideres correcta.
2. Revisa la retroalimentación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Texto enunciado | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones consideras que puede ser una barrera o filtro en la comunicación? | | | |
| Opciones de respuesta | | | Respuesta correcta |
|  | A) | Platicar con un compañero en la recepción mientras atendemos a un huésped. |  |
|  | B) | No poner atención a lo que dice el huésped por estar haciendo otras cosas. |  |
|  | C) | No usar el lenguaje y palabras adecuados y entregar al huésped un mensaje equivocado. | **X** |
|  | D) | Ninguna de las anteriores |  |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | |
| ¡Bien hecho! No usar un lenguaje apropiado para comunicarnos implica que existan barreras en la comunicación ya que esto afecta el mensaje que queremos transmitir. | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | |
| Platicar con un compañero mientras atendemos a un huésped no es una barrera o filtro sino un hábito que debemos evitar, no poner atención al huésped cuando nos está hablando por estar haciendo otra cosa tampoco es una barrera o filtro ya que se puede recibir el mensaje simplemente al poner atención. | | | |

**Cuidar a nuestros huéspedes I (Básico)**

**Cuidar a nuestros huéspedes I (Básico)**

**Desarrollar buenas habilidades comunicativas**

**Evaluación**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso5/m6/evaluacion.html**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Test de evaluación del módulo** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a una de las cuatro habilidades de comunicación? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Hablar | | | **X** | |
|  | B) | Entender | | |  | |
|  | C) | Buena postura | | |  | |
|  | D) | Mantener contacto visual | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Correcto! Hablar corresponde a una de las cuatro habilidades de comunicación que también comprenden escuchar, leer y escribir. Las cuatro se complementan entre sí. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Entender no corresponde una habilidad sino un efecto del buen uso de ella, una buena postura y mantener contacto visual son habilidades que desarrollamos para comunicarnos y superar barreras y filtros. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Según Andrade (2005) ¿cómo puede ser la comunicación interna entre el personal de un hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | No importa como sea la comunicación interna. | | |  | |
|  | B) | De arriba hacia abajo, ya que sólo la gerencia comunica. | | |  | |
|  | C) | No importa que haya comunicación. | | |  | |
|  | D) | Ascendente, descendente y horizontal | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Excelente! La comunicación interna del hotel se da de forma ascendente, descendente y horizontal de manera que todos los niveles se encuentren comunicados. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La comunicación interna es de suma importancia para lograr los objetivos fijados por el hotel, la gerencia no es el único departamento que comunica, todos deben hacerlo. Es importante que exista la comunicación ya que esta juega un papel clave en el éxito en actividades conjuntas del equipo de personal. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué entendemos como acto o proceso de intercambiar o compartir ideas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Mensaje | | |  | |
|  | B) | Hablar | | |  | |
|  | C) | Comunicación | | | **X** | |
|  | D) | Escuchar | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La comunicación es el acto o proceso de intercambiar ideas descrito por S.K Mandal (2000). | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las demás respuestas son parte del proceso de comunicación. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles los tipos de comunicación indirecta? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Comunicación hablada | | |  | |
|  | B) | Escrita y telefónica | | | X | |
|  | C) | En recepción y caja | | |  | |
|  | D) | Ninguna de las anteriores | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La comunicación indirecta se divide en dos tipos, escrita y telefónica. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La comunicación hablada no puede ser directa o indirecta por sí misma, debe determinarse si se habla con el cliente frente a frente o por otro medio como el teléfono para saber si es indirecta o no. Tanto la recepción como la caja implican un contacto directo con el huésped. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cómo podemos saber qué piensan otras personas de nuestro desempeño en el trabajo y enterarnos cómo los afectamos o mejoramos la experiencia de nuestros compañeros de trabajo? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | A través de la retroalimentación | | | **X** | |
|  | B) | Por peleas | | |  | |
|  | C) | Por terceras personas | | |  | |
|  | D) | Es mejor no saber que piensan otras personas | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| ¡Bien hecho! La retroalimentación aumenta nuestra conciencia sobre como influimos y nos influyen las acciones y pensamientos de otras personas. También nos ayuda a ver de manera más clara nuestras relaciones y promover el entendimiento. Constituye una forma de expresar apertura y hacer observaciones a otras personas | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las peleas sólo demuestran nuestra carencia de habilidad para comunicarnos, enviar mensajes a través de terceras personas puede ser una importante barrera o filtro que puede dificultar la comunicación. Siempre es importante saber que piensan otras personas y viceversa ya que esto nos amplía el panorama sobre nuestro desempeño y el efecto de nuestras acciones. | | | | | | |