**Datos del autor de contenido**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable | M. Ed Luz María Moreno Medrano  Ing. Víctor Aguilar Camarillo |
| Contacto | Luzma.moreno@korimaeducacion.org  victorcac@hotmail.com |
| Fecha de elaboración | 18-11-2013 |

Cuidar a nuestros huéspedes II (Avanzado)

Aplicar sistemas de calidad en el servicio de hotelería

**Evaluación**

**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/m7/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 principios de gestión de calidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Servucción y servqual | | |  | |
|  | B) | Orientación del cliente y modelos de imagen | | |  | |
|  | C) | Procesos y gestión de calidad | | | X | |
|  | D) | Fiabilidad y seguridad | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Procesos y gestión de calidad son los únicos que se refieren a Gestión de calidad total. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Los demás son modelos de calidad y elementos de calidad en servicio. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los puntos de análisis de una estrategia de calidad? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Procesos, mejoras continuas, toma de decisiones, participación del personal, orientación del cliente | | |  | |
|  | B) | Investigación de mercado, diseño de servicios, prueba y análisis, inspección y satisfacción del cliente. | | | X | |
|  | C) | Ambientación, calidad, limpieza, hospitalidad, servicio y rapidez. | | |  | |
|  | D) | Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Son los puntos más certeros de análisis de estrategias de calidad. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Son diferentes elementos de modelos de calidad y atención a clientes. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| En los modelos de calidad, ¿Cuál se encarga de analizar los procesos y estrategias para llegar a una calidad de servicio óptima? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | SERVQUAL | | |  | |
|  | B) | Servucción | | | X | |
|  | C) | De imágen | | |  | |
|  | D) | QC Inspección de calidad | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La servucción se encarga de hacer un análisis de los procesos del servicio o producto. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Los modelos en a y b son para hacer medición de calidad de servicio, pero no ven los procesos, hacen otro tipo de análisis. La D no es un modelo de calidad. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuál es la habilidad en la que los huéspedes se sienten cuidados por los empleados? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Relaciones | | |  | |
|  | B) | Confianza | | |  | |
|  | C) | Tono de voz | | | X | |
|  | D) | Profesionalismo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Con el tono de voz cálido lograrás que los huéspedes se sientan cuidados por los empleados del hotel | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Los demás cuidan otro tipo de aspectos de atención a clientes. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles pueden ser dos puntos que los huéspedes toman como evaluación de la calidad del hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Cliente y soporte físico | | |  | |
|  | B) | Empatía y elementos tangibles | | | X | |
|  | C) | Comunicación boca a boca y necesidades personales | | |  | |
|  | D) | Servicio y cliente | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Son 2 elementos que toma en cuenta el huésped para hacer una evaluación del hotel y nos permite mejorar. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Los demás son características de los otros modelos de calidad para hacer evaluación de calidad. | | | | | | |