**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 | 10 - 02 - 2014 |

**Introducción**

<https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso6/introduccion.html>

**No se ve despliega la historia de manera correcta**

**Autodiagnóstico**

https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso6/autodiagnostico.html

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **1** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| En estos cinco “Momentos de la Verdad”, tienes una pequeña oportunidad de elevar a tu huésped un peldaño o dos, hacia el Raving Fandom. | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Buen viaje, regrese pronto. | | |  | |
|  | B) | Cualquiera que sea su asunto lo atenderemos pronto. | | |  | |
|  | C) | Hola, bienvenido, yo haré lo que sea necesario, gracias, Adiós. | | | **X** | |
|  | D) | Con mucho gusto estamos para servirle | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Muy bien. No importa cuál sea tu negocio, te sugiero que por lo menos tengas cinco Momentos de la Verdad. Estos han sido capturados en estas oraciones:  \* Hola, adelante por favor  \* Bienvenido, ¿Qué puedo hacer por usted?  \* Yo haré lo que sea necesario para que esta sea una experiencia **increíble**  \* Muchas gracias  \* Adiós y vuelva pronto | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la **C**. No importa cuál sea tu negocio, te sugiero que por lo menos tengas cinco Momentos de la Verdad. Estos han sido capturados en estas oraciones:  \* Hola, adelante por favor  \* Bienvenido, ¿qué puedo hacer por usted?  \* Yo haré lo que sea necesario para que esta sea una experiencia **increíble**  \* Muchas gracias  \* Adiós y vuelva pronto | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los tres componentes centrales del servicio al cliente consistente? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Percepción, procedimiento y personas. | | | **X** | |
|  | B) | Limpieza, orden y disciplina. | | |  | |
|  | C) | Puntualidad, carisma y servicio. | | |  | |
|  | D) | Hospitalidad, voluntad y calidad | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Percepción = el Corazón, Procedimiento = la Cabeza , Personas = las Manos  Los negocios que basan sus operaciones en estos componentes centrales, tienen más probabilidades de tener éxito. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| El servicio al huésped consiste de tres componentes centrales:  Percepción = el Corazón, Procedimiento = la Cabeza , Personas = las Manos  Los negocios que basan sus operaciones en estos componentes centrales, tienen más probabilidades de tener éxito. Por lo tanto la respuesta es **A.** | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los tres requerimientos básicos de un huésped? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Comida, cama y playa | | |  | |
|  | B) | Personal, baño y bar | | |  | |
|  | C) | Bañar, dormir y seguridad | | | **X** | |
|  | D) | Suvenir, alberca y bar | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| C) Es la respuesta correcta, Bañar, Dormir y seguridad | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es C, Bañar, Dormir y seguridad | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Qué son Expectativas? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Suposiciones que el huésped puede mal interpretar | | |  | |
|  | B) | Son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | **X** | |
|  | C) | Idealizaciones del huésped ante el hotel | | |  | |
|  | D) | Ideas donde el huésped puede distorsionar con el paso del tiempo | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| B) Es la respuesta correcta, son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, son las que se han construido por el huésped después de ver / conocer su servicio en los medios de comunicación, oralmente o por contacto directo de su personal | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| En el ciclo del huésped, ¿cuáles son los cuatro momentos por los 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: | | | | | | |
| D) 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. | | **6** |
| 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: | | | | | | |
| D) Es la respuesta correcta, procedimientos operativos estandarizados | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es D, procedimientos operativos estandarizados | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **7** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Menciona cuál de las siguientes opciones describe las ventajas económicas al aplicar una política de servicio al cliente. | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Menos utilidades, no control de inventarios. | | |  | |
|  | B) | Incremento en gastos, mayor rotación del personal. | | |  | |
|  | C) | Mayor rotación de personal e incremento en la nómina | | |  | |
|  | D) | Incremento en ventas, reducción de gastos, reducción de precios y menor rotación del personal | | | **X** | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la letra D ya que las ventajas económicas son: Incremento en ventas, reducción de gastos, reducción de precios y menor rotación del personal. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Las demás serían desventajas de no usar una política de servicio al cliente. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **8** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| ¿Cuáles son los principales tipos de gastos en los que incurre un hotel? | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Gastos administrativos, de operación, financieros y de ventas. | | | **X** | |
|  | B) | Utilidad neta | | |  | |
|  | C) | Estado de resultados | | |  | |
|  | D) | Utilidad antes de impuestos | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| La letra correcta es la A ya que estos son los gastos más comunes en los que incurre un hotel. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Tanto la letra B como la D son partes de un estado de resultados. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **9** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Menciona 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 dos 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. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **10** |
| 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 la gestión de calidad total. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| Los demás son modelos de calidad y elementos de calidad en servicio. | | | | | | |

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. |

**Supervisión de trabajos de mantenimiento**