**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 | 26- 01- 2014 |

**Reconocer la importancia de tener un equipo altamente motivado**

**Evaluación**

[**https://www.cca.org.mx/CCA\_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m2/evaluacion.html**](https://www.cca.org.mx/CCA_cursos/nmp/hoteleria/curso4/m2/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 | | | | | | |
| Señala cuál de las siguientes opciones no es un factor que determina la satisfacción de los huéspedes: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Limpieza | | |  | |
|  | B) | Comida | | |  | |
|  | C) | Nombre del hotel | | | X | |
|  | D) | Instalaciones | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, el nombre no influye en la satisfacción de los clientes, lo que realmente es determinante, es el servicio que se le brinde. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es la C, ya que el nombre del hotel no es un factor determinante de la satisfacción de los huéspedes. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **2** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Tipo de huésped que requiere instalaciones amplias, menú adaptado a sus necesidades y rampas: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Adultos mayores (3ª edad) | | | X | |
|  | B) | Niños | | |  | |
|  | C) | Adolescentes | | |  | |
|  | D) | Ejecutivos | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Excelente, los adultos mayores necesitan instalaciones adaptadas a sus necesidades y facilidades para su comodidad. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A, recuerda que los adultos mayores requieren un especial cuidado en cuanto a las instalaciones en donde se van a hospedar. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **3** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Regla de oro para cerciorarse de que el servicio que se brinda sea excelente y personalizado: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Retroalimentación | | |  | |
|  | B) | Menú adecuado | | |  | |
|  | C) | Amistad | | |  | |
|  | D) | Personal altamente motivado | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, un personal altamente motivado es la clave para que se brinde un servicio excelente y personalizado. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es D, personal altamente motivado, ya que a partir de él, la calidad del servicio mejorará instantáneamente. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **4** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Señala cuál de las siguientes opciones no es una característica del personal altamente motivado: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Entusiasta | | |  | |
|  | B) | Satisfecho | | |  | |
|  | C) | Devoto | | |  | |
|  | D) | Guapo | | | X | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Excelente, guapo no es una característica que tiene el personal que se encuentra altamente motivado. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es B, guapo no es una característica necesaria para que el personal se encuentre motivado. | | | | | | |
|  |  | |  | Pregunta No. | | **5** |
| Texto enunciado | | | | | | |
| Característica que habla de que el personal está dispuesto a ir más allá de las expectativas básicas del huésped: | | | | | | |
| Opciones de respuesta | | | | | Respuesta correcta | |
|  | A) | Entusiasta | | | X | |
|  | B) | Fiel | | |  | |
|  | C) | Devoto | | |  | |
|  | D) | Hábil | | |  | |
| Retroalimentación para la respuesta correcta: | | | | | | |
| Correcto, cuando el personal es entusiasta busca ir más allá de las expectativas del huésped. | | | | | | |
| Retroalimentación para las respuestas incorrectas: | | | | | | |
| La respuesta correcta es A, ser entusiasta hace que el personal quiera ir más allá de las expectativas. | | | | | | |