**Actividad de reforzamiento**

**Instrucciones:**

Da las respuestas correctas a las siguientes preguntas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta\* |
| 1 | ¿Qué entiendes por modelo de calidad? |  |
| 2 | ¿Por qué crees que sea bueno medir la calidad? |  |
| 3 | ¿En qué se basa el modelo de imagen? |  |
| 4 | ¿Cómo defines la servucción y cuáles son sus elementos? |  |
| 5 | En el modelo SERVQUAL, ¿cuáles son los puntos para realizar un cuestionario? |  |

**Retroalimentación**

Da las respuestas correctas a las siguientes preguntas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta\* |
| 1 | ¿Qué entiendes por modelo de calidad? | **Son procesos para mejorar y beneficiar al huésped en servicio.** |
| 2 | ¿Por qué crees que sea bueno medir la calidad? | **Para conocer las expectativas y necesidades de los huéspedes.** |
| 3 | ¿En qué se basa el modelo de imagen? | **El modelo de imagen se basa en integrar la calidad de servicio con la imagen corporativa.** |
| 4 | ¿Cómo defines la servucción y cuáles son sus elementos? | **La servucción son los procesos y estrategias que están detrás de un servicio.**  **Sus elementos: Cliente, soporte técnico, personal de contacto y el servicio.** |
| 5 | En el modelo SERVQUAL, ¿cuáles son los puntos para realizar un cuestionario? | **Fiabilidad**  **Capacidad de respuesta**  **Seguridad**  **Empatía**  **Elementos tangibles** |