**Actividad de reforzamiento**

**Instrucciones:**

Da las respuestas correctas a las siguientes preguntas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta |
| 1 | ¿Qué entiendes por calidad? |  |
| 2 | ¿Cuáles son los puntos para iniciar un hotel? |  |
| 3 | ¿Qué principio de la gestión de calidad hacemos referencia al compromiso, participación del personal y transmisión de entusiasmo? |  |
| 4 | ¿Qué es la gestión de calidad total? |  |
| 5 | ¿Cuáles son los principios para una buena gestión de calidad total? |  |

**Retroalimentación**

Da las respuestas correctas a las siguientes preguntas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pregunta/Enunciado | Respuesta |
| 1 | ¿Qué entiendes por calidad? | Conjunto de procesos, estrategias y estándares previamente establecidos |
| 2 | ¿Cuáles son los puntos para iniciar un hotel? | Investigación de mercado, diseño del servicio a ofrecer, prueba y análisis piloto, inspección y satisfacción del cliente. |
| 3 | ¿Qué principio de la gestión de calidad hacemos referencia al compromiso, participación del personal y transmisión de entusiasmo? | Liderazgo y compromiso de dirección. |
| 4 | ¿Qué es la gestión de calidad total? | El objetivo es el suministro de servicios que satisfagan a los clientes y que a la vez se consiga la satisfacción de los empleados. |
| 5 | ¿Cuáles son los principios para una buena gestión de calidad total? | Orientación del cliente, liderazgo y compromiso de dirección, participación del personal, procesos, gestión de calidad, mejoras continuas, hechos para la toma de decisiones y relación ganar-ganar con proveedores. |