

Rúbrica Analítica para Evaluar Estrategias para la Prevención y Corrección de Quejas en Hotelería

Rúbrica Analítica | Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | 4 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar el análisis del proceso de estrategias para la prevención y corrección de quejas en el sector hotelero, dirigida a estudiantes de educación técnica y tecnológica en Hotelería y Turismo.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Estrategias para la Prevención y Corrección de Quejas en Hotelería

Esta rúbrica está diseñada para evaluar el análisis del proceso de estrategias para la prevención y corrección de quejas en el sector hotelero, dirigida a estudiantes de educación técnica y tecnológica en Hotelería y Turismo.

Criterios de Evaluación	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Identificación de las causas principales de quejas	Identifica con precisión y detalle todas las causas principales de quejas, demostrando comprensión profunda del contexto hotelero.	Identifica la mayoría de las causas principales de quejas, con algunos detalles relevantes.	Identifica algunas causas de quejas, pero de manera general o superficial.	No logra identificar adecuadamente las causas principales de quejas.
Análisis del proceso de prevención de quejas	Analiza el proceso de prevención de quejas de manera completa, incluyendo todos los pasos y su importancia.	Analiza el proceso de prevención con detalle, pero omite algunos aspectos menores.	Presenta un análisis básico del proceso de prevención con información limitada.	No realiza un análisis claro del proceso de prevención de quejas.
Propuesta de estrategias efectivas para la prevención	Propone estrategias innovadoras, claras y muy adecuadas para prevenir quejas en hotelería.	Propone estrategias adecuadas y aplicables para la prevención de quejas.	Propone estrategias poco claras o parcialmente aplicables para la prevención.	No propone estrategias o las propuestas no son relevantes para la prevención.

Criterios de Evaluación	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Análisis del proceso de corrección de quejas	Describe detalladamente el proceso de corrección, incluyendo roles, tiempos y métodos.	Describe el proceso de corrección con detalles relevantes, aunque faltan elementos menores.	Describe el proceso de forma general y con falta de detalles importantes.	No describe adecuadamente el proceso de corrección de quejas.
Propuesta de estrategias para la corrección efectiva de quejas	Presenta estrategias claras, realistas y bien fundamentadas para corregir quejas de forma eficaz.	Presenta estrategias adecuadas para la corrección, con buena fundamentación.	Presenta estrategias poco claras o con fundamentación limitada para la corrección.	No presenta estrategias relevantes para la corrección de quejas.
Capacidad para relacionar estrategias con mejora del servicio	Relaciona claramente cómo cada estrategia mejora la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Relaciona la mayoría de las estrategias con la mejora del servicio y la satisfacción del cliente.	Relaciona algunas estrategias con la mejora del servicio, pero de forma limitada.	No relaciona las estrategias con la mejora del servicio ni satisfacción del cliente.
Claridad y coherencia en la presentación del análisis	Presenta el análisis de forma muy clara, organizada y coherente, facilitando la comprensión completa.	Presenta el análisis con claridad y coherencia, aunque con leves desordenes.	Presenta el análisis con algunos problemas de claridad o coherencia que dificultan la comprensión.	Presenta el análisis de forma confusa, desorganizada y poco coherente.
Uso adecuado de terminología y conceptos hoteleros	Utiliza terminología y conceptos especializados de hotelería de forma precisa y adecuada.	Utiliza la mayoría de términos y conceptos especializados correctamente.	Utiliza términos y conceptos de forma limitada o con errores ocasionales.	No utiliza o utiliza incorrectamente la terminología y conceptos de hotelería.