

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

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

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las habilidades de los estudiantes en la aplicación de técnicas de escucha activa, el registro adecuado de quejas en formato de reporte de incidencias, y la participación en role plays aplicando estrategias de prevención, en el contexto de la Hotelería y el Turismo. Se evalúan criterios específicos para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Rúbrica

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

Esta rúbrica está diseñada para evaluar las habilidades de los estudiantes en la aplicación de técnicas de escucha activa, el registro adecuado de quejas en formato de reporte de incidencias, y la participación en role plays aplicando estrategias de prevención, en el contexto de la Hotelería y el Turismo. Se evalúan criterios específicos para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Aplicación de técnicas de escucha activa	Demuestra escucha activa completa: mantiene contacto visual, parafrasea, hace preguntas relevantes y muestra empatía constante.	Aplica técnicas de escucha activa con leves omisiones, mantiene contacto visual y muestra empatía en la mayoría de situaciones.	Utiliza algunas técnicas de escucha activa, pero con poca consistencia y limitada interacción empática.	No evidencia técnicas de escucha activa, falta contacto visual y no responde a señales del interlocutor.
Identificación precisa del problema en la queja	Identifica claramente la queja y sus causas, demostrando comprensión total del problema presentado.	Reconoce la mayoría de los aspectos esenciales de la queja y su origen.	Detecta parcialmente el problema, pero omite causas importantes.	No logra identificar el problema o lo interpreta incorrectamente.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Registro de quejas en formato de reporte de incidencias	Registra la queja con todos los datos requeridos de forma clara, ordenada y precisa, sin errores.	Registra la mayoría de los datos relevantes, con algunos errores menores y buena organización.	Registra la queja con datos incompletos o desorganizados, dificultando la comprensión.	No registra la queja o el reporte es ininteligible y carece de información clave.
Claridad y coherencia en el reporte	El reporte es claro, coherente y fácil de entender para terceros, con lenguaje adecuado.	El reporte es generalmente claro, con algunas partes poco coherentes o confusas.	El reporte presenta falta de coherencia y claridad en varias secciones.	El reporte carece de coherencia, es confuso y difícil de interpretar.
Participación activa en role play	Participa de manera proactiva y constante, mostrando iniciativa y compromiso durante toda la actividad.	Participa adecuadamente con alguna falta de iniciativa o momentos de poca presencia.	Participa de forma limitada o solo cuando se le requiere explícitamente.	No participa o su participación es mínima y poco relevante.
Aplicación de estrategias de prevención durante role play	Implementa estrategias de prevención muy efectivas y adaptadas a la situación, demostrando creatividad y reflexión.	Aplica estrategias adecuadas, aunque con menor efectividad o adaptación a la situación.	Aplica pocas estrategias y con baja efectividad o poca relación con el contexto.	No aplica estrategias de prevención o las utiliza de forma incorrecta.
Comunicación verbal y no verbal durante role play	Usa comunicación verbal clara, tono adecuado y lenguaje corporal positivo que favorece la interacción.	Comunicación verbal adecuada con algunos errores en tono o lenguaje no verbal.	Comunicación verbal poco clara o incoherente y lenguaje corporal limitado o inadecuado.	Comunicación verbal deficiente y lenguaje corporal que dificulta la interacción.
Capacidad para manejar emociones y mantener profesionalismo	Maneja emociones propias y ajenas con alta inteligencia emocional, manteniendo siempre profesionalismo.	Muestra buen manejo emocional y profesionalismo con algunas dificultades menores.	Muestra dificultades para manejar emociones o pierde profesionalismo ocasionalmente.	No logra manejar las emociones y pierde profesionalismo durante la actividad.