

Rúbrica Analítica para Evaluar Estándares de Servicio en Hotelería y Turismo

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

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para estudiantes de educación técnica y tecnológica en Hotelería y Turismo, con el objetivo de reconocer y aplicar correctamente los estándares de servicio. Se evalúan criterios clave relacionados con la calidad del servicio, comunicación, atención al cliente y aspectos de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) para garantizar un enfoque integral y profesional.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar Estándares de Servicio en Hotelería y Turismo

Esta rúbrica está diseñada para estudiantes de educación técnica y tecnológica en Hotelería y Turismo, con el objetivo de reconocer y aplicar correctamente los estándares de servicio. Se evalúan criterios clave relacionados con la calidad del servicio, comunicación, atención al cliente y aspectos de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) para garantizar un enfoque integral y profesional.

Criterios de Evaluación	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Conocimiento de los estándares de servicio	Demuestra un conocimiento profundo y detallado de todos los estándares de servicio hotelería y turismo, explicándolos con claridad y precisión.	Conoce la mayoría de los estándares y puede explicarlos adecuadamente con pocos errores.	Muestra un conocimiento básico de los estándares, aunque con explicaciones incompletas o imprecisas.	No demuestra conocimiento suficiente sobre los estándares de servicio.
Aplicación práctica de los estándares	Aplica los estándares de servicio de forma consistente y adecuada en situaciones prácticas, anticipando necesidades del cliente.	Aplica los estándares correctamente en la mayoría de las situaciones, con algunos errores menores.	Aplica los estándares de manera limitada o solo en situaciones simples.	No aplica los estándares o lo hace incorrectamente en la mayoría de las situaciones.

Criterios de Evaluación	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Bajo (1)
Comunicación efectiva con el cliente	Se comunica de manera clara, amable y profesional, adaptándose a diferentes tipos de clientes con facilidad.	Se comunica adecuadamente con los clientes, mostrando cortesía y profesionalismo en la mayoría de los casos.	Se comunica con los clientes, pero con falta de claridad o profesionalismo en ocasiones.	La comunicación es deficiente, generando confusión o incomodidad en el cliente.
Atención personalizada y resolución de problemas	Ofrece atención personalizada y resuelve problemas de forma rápida y eficaz, superando expectativas.	Brinda atención adecuada y resuelve problemas con éxito en la mayoría de los casos.	Atiende al cliente pero con dificultades para resolver problemas o brindar soluciones adecuadas.	No ofrece atención personalizada ni resuelve problemas de manera efectiva.
Respeto y consideración por la diversidad cultural y social (DEI)	Muestra un respeto ejemplar y adapta el servicio para atender las diversas necesidades culturales y sociales de los clientes.	Respeto y toma en cuenta la diversidad cultural y social en la mayoría de las interacciones.	Reconoce la importancia de la diversidad pero su aplicación es inconsistente.	No demuestra respeto ni consideración hacia la diversidad cultural y social.
Inclusión y equidad en el trato con clientes y compañeros (DEI)	Promueve activamente la inclusión y equidad, asegurando un trato justo para todos sin excepción.	Aplica principios de inclusión y equidad en la mayoría de las situaciones.	Muestra conciencia sobre inclusión y equidad, pero con acciones limitadas o poco consistentes.	No demuestra compromiso con la inclusión ni equidad en el trato.
Presentación personal y profesionalismo	Mantiene una presentación impecable y demuestra profesionalismo en todo momento.	Presentación adecuada y profesional en la mayoría de situaciones.	Presentación aceptable pero con detalles que afectan la imagen profesional.	Presentación deficiente y falta de profesionalismo evidente.
Trabajo en equipo y colaboración	Colabora eficazmente con sus compañeros, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.	Trabaja bien en equipo, participando y apoyando en la mayoría de las actividades.	Participa en el equipo, pero con poca iniciativa o colaboración limitada.	No colabora ni participa adecuadamente en el trabajo en equipo.